

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA DE SISTEMAS



**DISERTACIÓN DE GRADO
PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN SISTEMAS Y COMPUTACIÓN**

**“PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS
DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y
RECURSOS HUMANOS”**

**Christian David Arcos Muñoz
Gustavo Fabricio Jara Cazorla**

Director de la Disertación: Ing. Rafael Melgarejo H.

Quito – 2014

Agradecimiento

Primeramente a Dios y a todas las personas que de una u otra forma colaboraron para que el presente proyecto sea una realidad y de manera especial al Ing. Rafael Melgarejo Director de la Disertación Ing. Beatriz Campos, Ing. Oswaldo Espinoza Revisores de la Disertación. (Fabricio Jara C.)

A Dios, a mi Familia y a las personas que nos apoyaron el transcurso de esta enorme tarea, en especial a nuestro Director y correctores Ing. Rafael Melgarejo Ing. Beatriz Campos, Ing. Oswaldo Espinoza
(Christian Arcos Muñoz)

Dedicatoria

A mis padres, hermanas, tías, primos y abuelita
(Fabricio Jara C.)

A mis padres, hermanas y sobrinos
(Christian Arcos Muñoz)

Prologo

En el presente trabajo se pretende presentar un Proyecto de Mejoramiento de Procesos del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en las dependencias funcionales de: procuraduría y recursos humanos

Es por esto que con el propósito de modernización, el MDMQ junto con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador acordaron el convenio de Colaboración Interinstitucional a través de la Facultades de Ciencias Administrativas y Contables y de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas.

Este convenio compromete a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a presentar e implementar un proyecto de mejoramiento y automatización de procesos para el Municipio Metropolitano de Quito.

La PUCE con el fin de asegurar el cumplimiento de este convenio contrató a consultores expertos en Gestión de Procesos y en Informática. Como un apoyo a los consultores la Pontificia Universidad Católica del Ecuador contrató los servicios técnicos de estudiantes egresados o por egresar para que apoyen y contribuyan en el proceso de Modernización del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en el área de Análisis y Diseño de procesos a ser automatizados.

Capítulo I

Metodología de Análisis de Procesos

Capitulo II

Workflow

Capítulo III

Descripción Funcional Procuraduría

Capitulo IV

Descripción Funcional Recursos Humanos

Capítulo V

Análisis y Diseño

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



INDICE

CONTENIDO	PAG.
CAPITULO I: METODOLOGIA DE ANALISIS DE PROCESOS	
1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA.....	1
1.1.1 CAPACITACIÓN.....	1
1.1.2 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	2
1.1.3 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA.....	4
1.2.- ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO DE LA PUCE.....	8
1.3 METODOLOGÍA UTILIZADA.....	11
CAPITULO II: WORKFLOW	
2.1.- DESCRIPCION DE WORKFLOW.....	12
2.1.1.- DEFINICIÓN.....	12
2.1.2.- TIPOS DE WORKFLOW.....	12
2.1.2.1.- WORKFLOW DE PRODUCCIÓN.....	13
2.1.2.2.- WORKFLOW DE COLABORACIÓN.....	15
2.1.2.3.- WORKFLOW ADMINISTRATIVO.....	16
2.1.3.- SISTEMAS DE GESTIÓN DE WORKFLOW.....	17
2.1.4.- IMPORTANCIA DE LAS TÉCNICAS DE MODELADO EN LOS WORKFLOW.....	19
2.1.5.- FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE WORKFLOW.....	20
2.1.5.1 ASIGNACIÓN DE ACTIVIDADES.....	20
2.1.5.2 RECORDATORIO DE ACTIVIDADES.....	20
2.1.5.3 ACTIVIDADES COMPARTIDAS.....	20
2.1.5.4 ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS DE INFORMACIÓN.....	21



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



CONTENIDO	PAG.
2.1.5.5 ASIGNACIÓN DE RECURSOS.....	20
2.1.5.6 CONTROL DE ALERTAS.....	21
2.1.5.7 MODIFICACIÓN DE PROCESOS.....	22
2.1.5.8 VISTAS ON-LINE.....	22
2.1.5.9 MÉTRICAS.....	22
2.1.6 VENTAJAS DE LOS WORKFLOW.....	23
2.1.6.1 VENTAJAS PARA EL USUARIO.....	23
2.1.6.2 VENTAJAS PARA LA EMPRESA.....	24
2.1.7 DESVENTAJAS PARA LA EMPRESA.....	25
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL PROCURADURÍA METROPOLITANA	
3.1.- MISION.....	27
3.1.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	27
3.2.- UNIDAD: ESTUDIOS JURÍDICOS.....	28
3.2.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	28
3.3.- UNIDAD: CONTRACTUAL.....	29
3.3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	29
3.4.- UNIDAD: PROCESAL.....	30
3.4.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	30
3.5.- UNIDAD: CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO.....	31
3.5.1 - FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	31
3.6.- UNIDAD: EXPROPIACIONES Y JURISDICCIÓN VOLUNTARIA.....	32
3.6.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	32
3.7.- UNIDAD: HABEAS CORPUS.....	33



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



CONTENIDO	PAG.
3.7.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	34
 CAPITULO IV: DESCRIPCIÓN FUNCIONAL RECURSOS HUMANOS	
4.1.-MISION.....	36
4.1.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	36
4.2.- UNIDAD: DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO.....	37
4.2.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	37
4.3.- UNIDAD: SERVICIO AL PERSONAL.....	38
4.3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	38
4.4.- UNIDAD: BIENESTAR Y SALUD OCUPACIONAL.....	39
4.4.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS.....	39
 CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISEÑO POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES	
5.1.- PROCURADURIA.....	40
5.1.1.- MISIÓN.....	40
5.1.2.- FUNCIONES BÁSICAS.....	41
5.1.3.- ASPECTOS A NIVEL DE PROCESOS.....	42
5.1.4.- ASPECTOS A NIVEL DE TECNOLÓGICO.....	43
5.1.5.- ASPECTOS CON RESPECTO AL DISEÑO INFORMÁTICO DE FORMULARIOS.....	71
5.1.6.- ASPECTOS DE DISTRIBUCIÓN ENTRE TIEMPO Y RECURSOS INFORMÁTICOS.....	75
5.2.- RECURSOS HUMANOS.....	97
	 PAG.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



CONTENIDO

5.2.1.- MISIÓN.....	97
5.2.2.- FUNCIONES BÁSICAS.....	97
5.2.3.- ASPECTOS A NIVEL DE PROCESOS.....	98
5.2.4.- ASPECTOS A NIVEL DE TECNOLÓGICO.....	98
5.2.5.- ASPECTOS CON RESPECTO AL DISEÑO INFORMÁTICO DE FORMULARIOS.....	108
5.2.6.- ASPECTOS DE DISTRIBUCIÓN ENTRE TIEMPO Y RECURSOS INFORMÁTICOS.....	108

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- CONCLUSIONES.....	116
6.2.- RECOMENDACIONES.....	118



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

Es por esto que con el propósito de modernización, el MDMQ junto con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador acordaron el convenio de Colaboración Interinstitucional a través de la Facultades de Ciencias Administrativas y Contables y de Ingeniería, Escuela de Ingeniería de Sistemas.

Este convenio compromete a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a presentar e implementar un proyecto de mejoramiento y automatización de procesos para el Municipio Metropolitano de Quito.

La PUCE con el fin de asegurar el cumplimiento de este convenio contrató a consultores expertos en Gestión de Procesos y en Informática. Como un apoyo a los consultores la Pontificia Universidad Católica del Ecuador contrató los servicios técnicos de estudiantes egresados o por egresar para que apoyen y contribuyan en el proceso de Modernización del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito en el área de Análisis y Diseño de procesos a ser automatizados.

El proyecto inició el 23 de Octubre del 2006 con tres de las seis dependencias, asignadas a los seis estudiantes en grupos de dos personas por cada dependencia; motivo por el cual la presentación del plan de disertación de grado se retrasó hasta la presente fecha dado que aún no se conocía con exactitud la nueva distribución de horarios y personal de las siguientes tres dependencias que constan en el convenio del Municipio de Quito con la Universidad. Igualmente no se conocía efectivamente la magnitud y número de procesos de cada dependencia.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



I.- METODOLOGIA DE ANALISIS DE PROCESOS

1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA

Sobre la base de la experiencia profesional obtenida en la ejecución del “Proyecto “Mejoramiento del MDMQ”, realizamos un análisis de las acciones realizadas y luego las sintetizamos en términos lógicos a manera de metodología que la ponemos a consideración:

1.1.1 CAPACITACIÓN

Como parte del convenio entre la Pontificia Universidad Católica y el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la PUCE se comprometió en realizar una capacitación en Teoría de Procesos. El taller fue dictado por el Sr. Freddy Arévalo, consultor administrativo de la PUCE. Al taller asistieron tanto estudiantes de la facultad de Ingeniería de Sistemas como estudiantes de la facultad de Administración de la PUCE, además funcionarios del MDMQ que estarían involucrados en el proyecto de Mejoramiento de Procesos, con el fin de tener una idea clara acerca del procedimiento que se iba a seguir para levantar la situación actual de los procesos de cada una de las dependencias y proponer su Mejoramiento.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Cuadro 1 Capacitación de Procesos

Fecha	Tiempo	Duración	Lugar	Asistentes
23 al 30 Octubre 2006	1 Semana	5 horas diarias	ICAM	- Autoridades principales y personal de las Dependencias Involucradas. - Equipo Administrativo e Informático de la PUCE

Realizado por Fabricio Jara C. - Cristian Arcos

1.1.2 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez definido los grupos de trabajo, se inició el levantamiento de la información realizando reuniones en las que intervenían:

- Responsables de cada proceso dentro del MDMQ.
- Consultor y ayudante administrativo por parte de la PUCE.
- Informáticos por parte de la PUCE.

A medida que se iba levantando el flujo de cada uno de los procesos se analizaba el nivel de detalle de cada actividad, además se



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



analizaba las actividades susceptibles a ser automatizadas, y conocer más acerca de los diferentes programas o aplicaciones que utilizan los funcionarios para realizar sus labores. (Anexo 1)

Cuadro 2: Cronograma de Levantamiento de Procesos

Dependencia	Equipos	Trabajo Asignado	Cronograma Inicial	Cronograma Ajustado
Procuraduría	Administrativo: Freddy Arévalo, José Páez Informático: Fabricio Jara, Cristian Arcos	Administrativo: Levantamiento de Procesos. Informático: Apoyo y criterio Informático.	Del 13/11/2006 al 30/11/2006	Del 13/11/2006 al 11/01/2007
Recursos Humanos	Administrativo: Iván Rueda , José Páez Informático: Fabricio Jara, Cristian Arcos	Administrativo: Levantamiento de Procesos. Informático: Apoyo y criterio Informático.	Del 05/02/2007 al 05/04/2007	Del 04/06/2007 al 28/06/2007

Realizado por Fabricio Jara C. - Cristian Arcos



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



1.1.3 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA

Una vez concluido el levantamiento de información de los procesos, funcionarios municipales pertenecientes a la unidad de Asesoría en Desarrollo Institucional del MDMQ sugirieron la automatización futura de los procesos mejorados propuestos por los consultores de la PUCE.

Para dicho propósito el MDMQ adquirió con anterioridad a la fecha de inicio del proyecto el software SKELTA para la automatización de sus procesos. Esta herramienta funciona en conjunto con herramientas de Microsoft, como son: Infopath y SharePoint.

Cuadro 3: Capacitación en la Herramienta Skelta

FECHA	TIEMPO	DURACIÓN	LUGAR	ASISTENTES
5 Febrero al 2 Marzo 2007	4 Semana	5 horas diarias	Dirección Informática Metropolitana	Equipo Informático de la PUCE

Realizado por Fabricio Jara C. - Cristian Arcos



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Por este motivo y como parte del compromiso de la PUCE de realizar el Plan Informático de Automatización de estos procesos, fue indispensable realizar un análisis tecnológico, ya que el inventario tecnológico municipal no coincidía con lo que efectivamente existe y se usa en cada dependencia. En consecuencia para realizar el levantamiento de la información tecnológica tuvieron que realizarse las siguientes acciones:

1.1.3.1. Constatación física de la infraestructura tecnológica: hardware, software y redes de comunicaciones; en cada dependencia municipal.

- Características de equipos de computación.
- Aplicaciones y programas que tiene y acceso cada computador.
- Para el caso de productos de terceros se verificó la respectiva licencia.
- Roles de usuario.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- Análisis de requerimientos mínimos de software, hardware y acceso de red de cada computador, necesarios para la implantación de la herramienta de workflow adquirida por el MDMQ.

Esta información se la recolectó a través de formularios diseñados por la parte informática correspondiente a la PUCE, en los cuales se recogía la información necesaria para su estudio.

Los formularios que se diseñaron son:

- Formulario de levantamiento de infraestructura tecnológica actual
- Formulario de Requerimientos para la automatización Desagregado por Procesos
- Formulario de Requerimientos para la automatización Agregado por actividades dentro de cada proceso
- Cronograma de proyección de tiempos de automatización



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



En el capítulo 5 se detallará ampliamente la estructura y función de cada uno de estos formularios.

Dentro de cada etapa fue necesario realizar reuniones periódicas dentro del grupo informático por parte de la PUCE con el fin de:

- Planificar la metodología con la cual se iba a trabajar.
- Conceptualizar, diseñar y adaptar dinámicamente los diferentes formularios a utilizar.
- Analizar la información recopilada.
- Dar solución a los problemas e inconvenientes que se presentaron sobre la marcha.

El grupo de trabajo conformado por la PUCE, estuvo compuesto por dos equipos: el primero por un equipo de Consultores Administrativos con sus respectivos asistentes (estudiantes de la Facultad de Administración de la PUCE), y el segundo por un equipo Informático, conformado por un Consultor Informático con sus respectivos asistentes (estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la PUCE).



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



1.2.- ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO DE LA PUCE

A continuación se presenta un cuadro en el cual constan las actividades GENERAL desempeñadas por cada uno de los equipos:



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	EQUIPO ADMINISTRATIVO		EQUIPO INFORMÁTICO	
	Asistencia	Ejecución	Asistencia	Ejecución
Dar capacitación en Procesos	SI	SI	SI	NO
Utilización de Visio y metodología propuesta por equipo administrativo	SI	SI	NO	NO
Levantamiento de Procesos	SI	SI	SI	NO
Definición de Fortalezas, Debilidades y Oportunidades de Mejora	SI	SI	NO	NO
Diseño de Mejora de Flujo de Actividades:	SI	SI	NO	NO
Reducción de Tiempos	SI	SI	NO	NO
Reducción de Actividades	SI	SI	NO	NO
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	EQUIPO ADMINISTRATIVO		EQUIPO INFORMÁTICO	
Capacitación en herramienta informática Workflow	NO	NO	SI	SI



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Diseño de formularios Agregados y Desagregados: Inventario Tecnológico Control de Usuarios y Roles	NO	NO	SI	SI
Constatación de cada equipo de cada dependencia	NO	NO	SI	SI
Cálculo de porcentaje actividades que manejan formulario	NO	NO	SI	SI
Clasificación de Procesos	NO	NO	SI	SI
Dimensionamiento de tiempos y recursos para la automatización de cada proceso según su clasificación por tamaño	NO	NO	SI	SI
Sobre la base de la automatización de proyecto piloto se propone un cronograma de desarrollo de automatización de los procesos levantados	NO	NO	SI	SI
Ajuste de formularios con el diseño propuesto	SI	NO	SI	SI

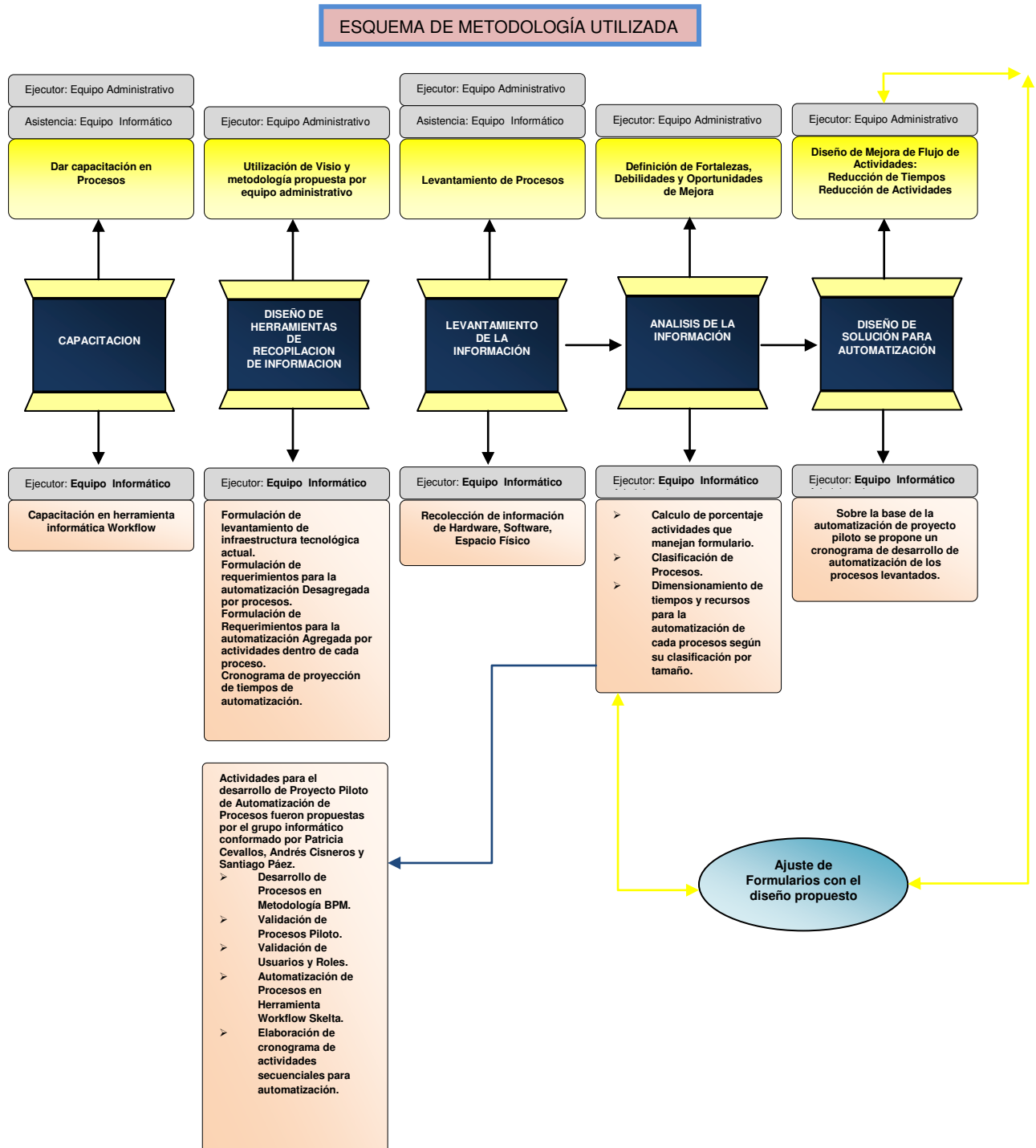


PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



1.3 METODOLOGÍA UTILIZADA

Diagrama 1 Esquema de Metodología



Realizado por el Equipo de Informática de la PUCE

II.- Workflow

2.1.- DESCRIPCION DE WORKFLOW

2.1.1.- Definición

Se conoce como Workflow a la automatización de un proceso de negocio, esta automatización puede ser total o parcial, durante la cual se tramita documentos, información o tareas de un usuario a otro agilizando el proceso de negocio ganando tiempo.

2.1.2.- Tipos de Workflow

Debido a la diversidad de procesos de negocios que existen actualmente, es necesario, diferenciar la forma de aplicación que se le va a dar al Workflow en la empresa; para esto se debe tomar en cuenta ciertos aspectos relacionados con los procesos:

- **Valor del Proceso:** Dentro de una empresa existen varios procesos, unos que tienen una valoración alta o una importancia vital dentro del funcionamiento de la empresa y los que tiene una valoración baja. Los procesos con un valor alto son los que se representan un valor de costo beneficio importante dentro de la empresa y que cada vez que se ejecutan generan un beneficio a la empresa. Los procesos que tienen un valor bajo son los que usualmente no influyen en gran medida para el correcto funcionamiento de la empresa.
- **Repetición de un Proceso:** La repetición de un proceso de negocio se genera cuando diferentes instancias de un proceso son resueltas por el workflow siguiendo un mismo patrón o reglas similares, un proceso de negocio deja de ser repetitivo el momento en que sus diferentes instancias son únicas.

Basándose en los aspectos relacionados con los procesos se obtienen los siguientes tipos de Workflow:

- Workflow de Producción.
- Workflow de Colaboración.

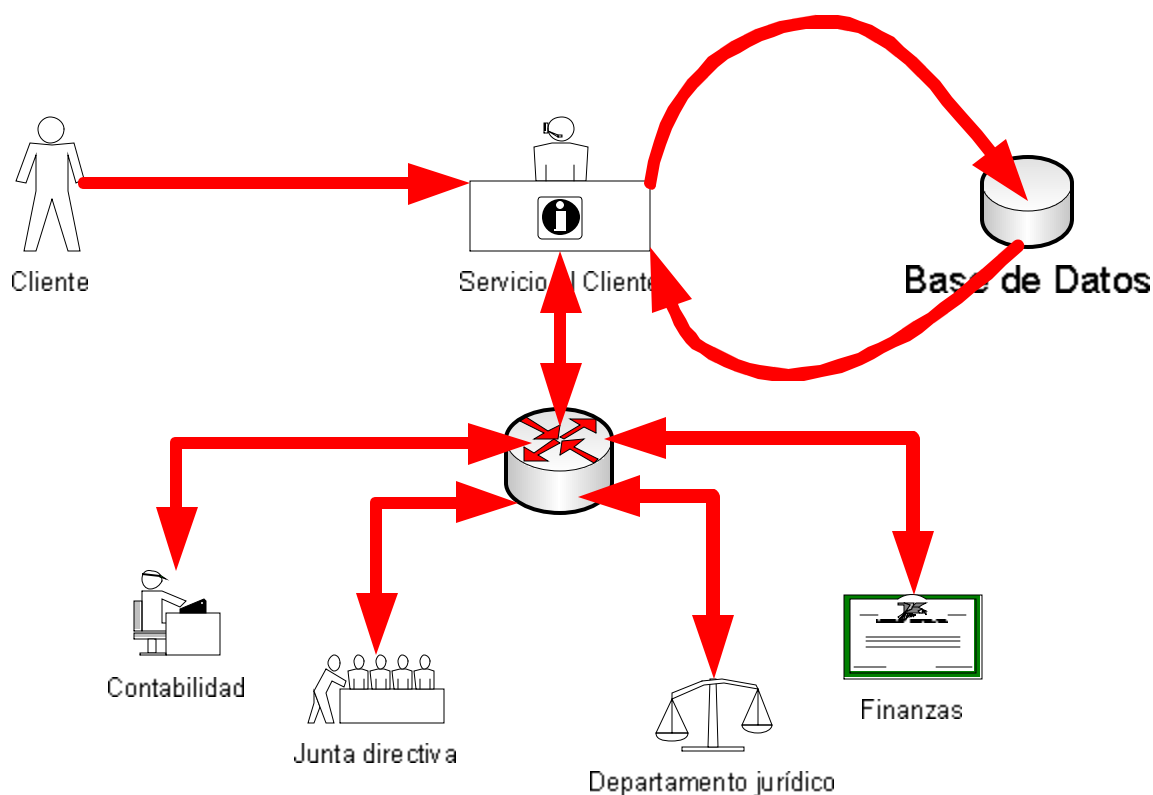
➤ Workflow Administrativo.

2.1.2.1.- Workflow de Producción

El Workflow de Producción es aquel que trabaja con los procesos de negocio que dentro de sus instancias se realicen transacciones con la base de datos, estos datos son el pilar fundamental de la instancia y del procesos como tal.

Este tipo de Workflow es el más utilizado en el mercado ya que administra procesos que pueden ser manejados con un mismo patrón y que contengan gran cantidad de datos.

Grafico 6: Workflow de Producción

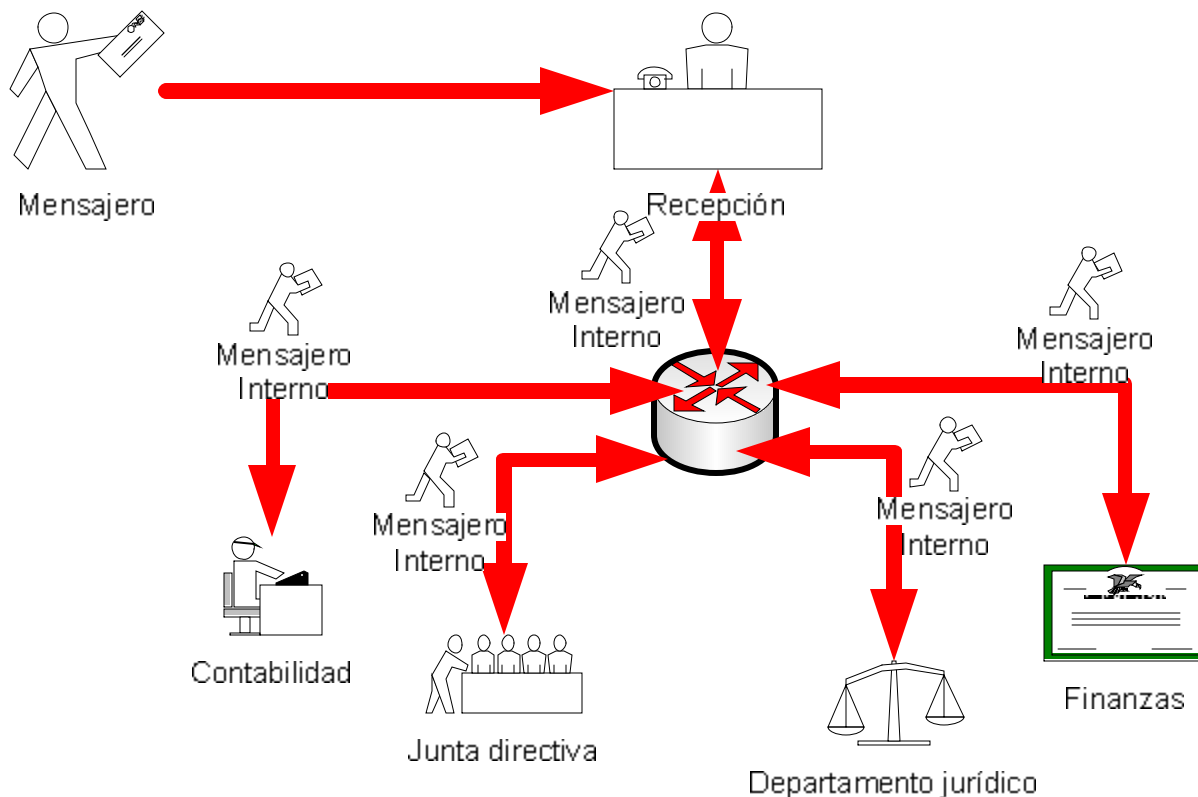


Autor: Fabricio Jara C. – Cristian Arcos

2.1.2.2.- Workflow de Colaboración

El Workflow de Colaboración es aquel que trabaja con los procesos de negocio que dentro de sus instancias obtengan la colaboración del personal de la empresa, es decir, que dentro de la marcha del proceso el personal deba tomar acciones. Estas acciones recaen sobre documentos que se manejan en las diferentes instancias del proceso de negocio. Estos documentos son el pilar fundamental de la instancia y del proceso.

Grafico 7: Workflow de Colaboración



Autor: Fabricio Jara C. – Cristian Arcos

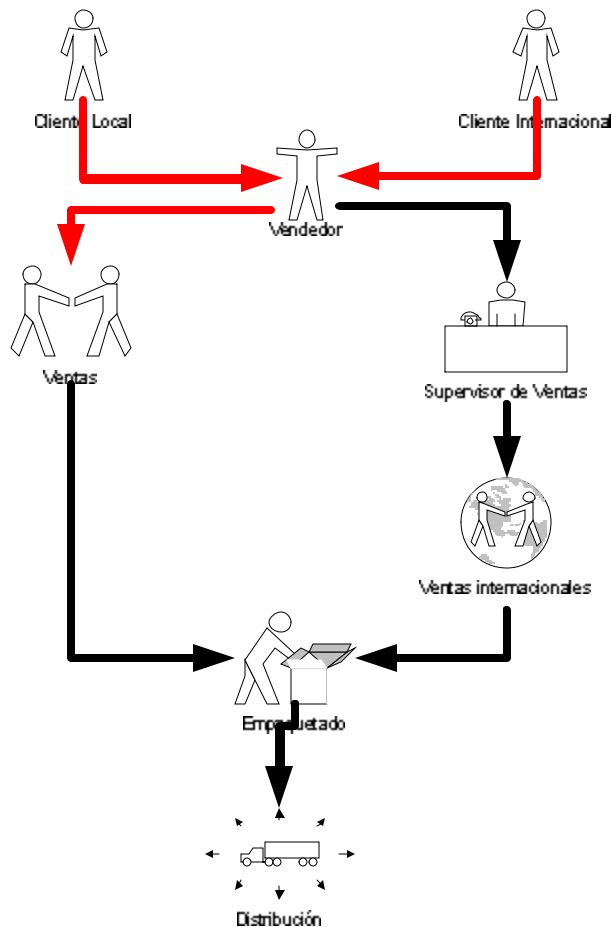
2.1.2.3.- Workflow Administrativo

El Workflow Administrativo es aquel como su nombre lo indica se encarga de la administración de los procesos de negocio, debido a esto, las características del Workflow deben ser las siguientes:

- Debe poder manejar varios procesos a la vez, ya que, en una empresa se podrían administrar varios procesos dentro de un mismo proceso.
- Debe adaptarse a los cambios que se den dentro de la empresa, ya que una empresa que crece esta sujeta a una evolución constante.
- Debe permitir que la distribución de cargas de trabajo al personal de la empresa, teniendo en cuenta que se deben manejar varios tipos de usuarios.

Tomando en cuenta las características es fácil darse cuenta que el workflow de tipo administrativo esta orientado mas para empresas de gran volumen de trabajo y que dentro de sus actividades diarias se manejen un gran número de procesos.

Grafico 8: Workflow Administrativo



Autor: Fabricio Jara C. – Cristian Arcos

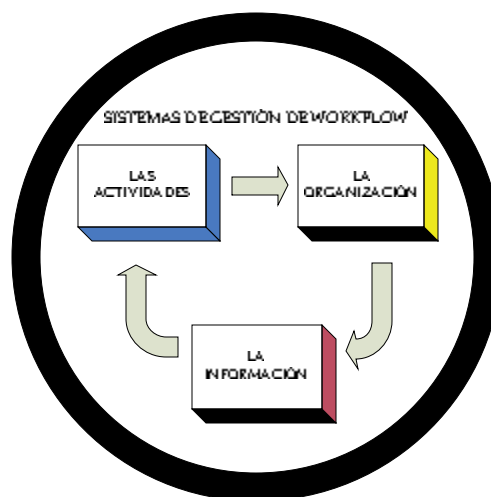
2.1.3.- Sistemas de Gestión de Workflow

Los Sistemas de Gestión de Workflow son las herramientas que permiten llevar a cabo la automatización o la implementación técnica de procesos de negocio, estos sistemas definen, crean y gestionan la ejecución de Workflows en una o mas maquinas, permitiendo que los usuarios inmersos en el proceso interactúen con una mayor facilidad.

El flujo del proceso es administrado activamente por los Sistemas de Gestión de Workflow, esta administración incluye el seguimiento de cada uno de los pasos que se encuentran inmersos en el proceso.

Observando el avance de esta tecnología, el desarrollo y uso de los Sistemas de Gestión de Workflow, han evolucionado desde simplemente automatizar el enrutamiento de las actividades entre los diferentes usuarios, a convertirse en verdaderos coordinadores de los procesos de negocio utilizando todos los recursos disponibles. Refiriéndose a recursos se habla de las Personas, Proveedores, Organizaciones, Aplicaciones, Documentos, Imágenes, Datos, Comunicaciones y otras Tecnologías.

Grafico 9: Los Sistemas de Workflow abarcan todos los aspectos de los procesos.



Autor: Fabricio Jara C. – Cristian Arcos

2.1.4.- Importancia de las Técnicas de Modelado en los Workflow

Las Técnicas de modelado de procesos de negocio que se apliquen previa automatización son muy importantes en un Sistema de Workflow, ya que son parte de la clave principal para poder definir correctamente los procesos, de tal forma que puedan ser interpretados y ejecutados correctamente por el Sistema de Gestión de Procesos.

2.1.5.- Funcionalidades de los Sistemas de Gestión de Workflow

2.1.5.1 Asignación de Actividades

Los Sistemas de Gestión de Workflow asignan automáticamente las actividades que se encuentran inmersas en el negocio a los distintos usuarios, esta asignación la hace basándose en un criterio previo o siguiendo las diferentes cargas de trabajo que se generan durante el proceso de negocio.

2.1.5.2 Recordatorio de Actividades

Los Sistemas de Gestión de Workflow recuerdan a los usuarios cuales son las actividades que debe realizar dentro del proceso, esto se facilita ya que el Sistema usa el método de ordenamiento conocido como Cola, facilitando la identificación de la actividad así como su dueño.

2.1.5.3 Actividades Compartidas

Los Sistemas de Gestión de Workflow permiten compartir actividades entre los diferentes usuarios de los procesos del negocio, con la finalidad de optimizar la colaboración o asistencia entre ellos.

2.1.5.4 Administración de Archivos de Información

Los Sistemas de Gestión de Workflow automatizan y controlan el flujo de los diferentes archivos de información como: documentos, imágenes y datos.

2.1.5.5 Asignación de Recursos

Los Sistemas de Gestión de Workflow asignan de una forma proactiva todos los recursos necesarios para que el usuario pueda realizar normalmente la actividad que le corresponde dentro de el proceso.

2.1.5.6 Control de Alertas

Los Sistemas de Gestión de Workflow definen y controlan alertas, basándose en tiempos preprogramados durante el diseño del flujo o diferente condiciones que se encuentren dentro del mismo, estas alertas se generan mediante mensajes, los cuales son enviados a un supervisor de procesos, el que asigna el trabajo pendiente a los diferente actores de los procesos.

2.1.5.7 Modificación de Procesos

Los Sistemas de Gestión de Workflow permiten realizar cambios a los procesos o modificaciones a ciertas excepciones que se vayan presentando durante el flujo, estos cambios o modificaciones tienen la característica de poder ser realizados sin necesidad de detener un flujo que ya ha sido iniciado, es decir, se pueden realizar estos cambios en vivo, además no es necesario reiniciar el flujo para que los cambios surtan efecto.

2.1.5.8 Vistas On-Line

Los Sistemas de Gestión de Workflow permiten a los usuarios administradores hacer revisiones en línea del estado actual del proceso, el desarrollo de cada actividad y el desempeño de los diferentes usuarios, adicionalmente esta información se almacena en un historial para futuras consultas.

2.1.5.9 Métricas

Los Sistemas de Gestión de Workflow proveen Métricas para responsables de áreas, organizadores, gestores de procesos y calidad, tanto para efectos de mejora continua e indicadores de Calidad y de gestión.

2.1.6 Ventajas de los Workflow

Las ventajas que tiene el usar Sistemas de Gestión de Workflow se dividen en dos grupos, ventajas para el usuario y ventajas para la empresa.

2.1.6.1 Ventajas Para el Usuario

- Tan pronto como una tarea aparezca se le enviará electrónicamente a su inbox.
- La información, explicaciones e instrucciones se envían todas juntas en un mismo documento.
- El sistema workflow lleva al usuario directamente a la transacción, minimizando el tiempo que el usuario necesita para acceder a la documentación, aplicaciones y base de datos.
- Permite escalar trabajos automáticamente y determina los responsables y superiores directamente utilizando la estructura organizativa.
- Disponibilidad de mecanismos para una mejor gestión y optimización de procesos.
- Disminuye drásticamente el tiempo que los participante, supervisores y administradores necesitan para conocer la situación de un a estado de trabajo.

2.1.6.2 Ventajas para la Empresa

- Mejora la atención y el servicio al cliente, lo que permite aumentar la satisfacción del mismo, mejores flujos de información, mayor rapidez en responder.
- Se logra un procesamiento en paralelo, es decir, dos o más actividades no dependientes pueden ser realizadas simultáneamente, generando así beneficios en cuanto a reducción de tiempo de los procesos y reducción en los costos.
- Asegura la continua participación y colaboración de todo el personal en el proceso.

- Convierte el entorno de trabajo de reactivo a un entorno proactivo.
- Permite llevar a cabo el trabajo en una forma planificada, ya que los procedimientos son formalmente documentados y seguidos de una forma exacta y estándar, cumpliendo con todos los requerimientos y normas del negocio así como las normas impuestas por las unidades externas.
- El trabajo no se queda atascado o extraviado, lo que evita pérdidas de información en muchos casos valiosa para la empresa.
- Permite que las empresas optimicen sus inversiones existentes.

2.1.6.3 Desventajas para la Empresa

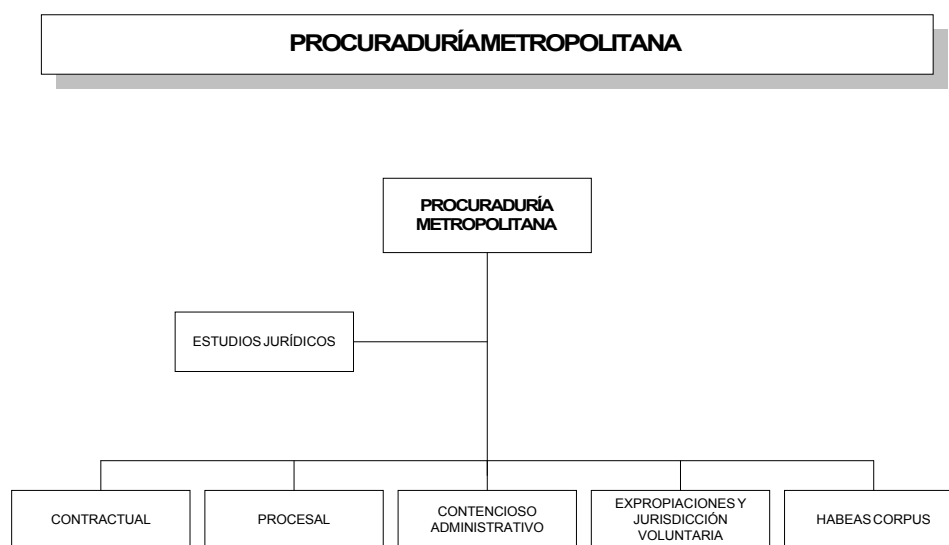
- Depende del diseño previo de los flujos de procesos; si los flujos no son correctos el workflow trabajara de una forma incorrecta.
- Depende de la infraestructura tecnológica que posea la empresa.
- Si a las personas que se encuentran dentro del proceso no se las prepara para el cambio que se genera con el workflow, el workflow se convierte en una desventaja.
- EL workflow no es un sistema de distribución de datos entre sistemas.
- El workflow no es una herramienta que se utilice para realizar funciones no existentes en el sistema (si no se puede ejecutar la función manualmente en el sistema, entonces el sistema de workflow tampoco lo hará).



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

III.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL PROCURADURÍA METROPOLITANA

Estructura de las Unidades que conforman Procuraduría Metropolitana



Fuente: Asesoría de Desarrollo Institucional

Nivel:	Asesor
Subordinada de:	Alcaldía Metropolitana
Subordinadas directas:	<ul style="list-style-type: none">➤ Estudios Jurídicos.➤ Contractual➤ Procesal➤ Contencioso➤ Expropiaciones y Jurisdicción Voluntaria➤ Habeas Corpus
Resolución:	No. 34 - Noviembre 21 del 2000 No. 10 - Enero 31 del 2001

3.1.- MISION

Contribuir a la eficiente gestión municipal a través de una oportuna y adecuada asesoría jurídica a sus dignatarios y principales funcionarios, mediante la proposición, elaboración, revisión y emisión de soluciones jurídicas sobre actos legislativos o administrativos y, el patrocinio judicial de la municipalidad.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

3.1.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Representar judicialmente al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
- Asesorar en materia legal a las Autoridades Municipales y a las Comisiones del Concejo Metropolitano
- Emitir informes y dictámenes de carácter jurídico
- Revisar la legalidad de proyectos de reformas a ordenanzas, reglamentos y resoluciones
- Elaborar o revisar anteproyectos de reformas a ordenanzas, reglamentos y resoluciones
- Remitir la documentación correspondiente al Concejo Metropolitano, al Señor Alcalde, Comisiones y Concejales Metropolitanos y a la Secretaría General del Concejo
- Formular, coordinar, supervisar y evaluar los Planes Estratégico y Operativo de la Procuraduría
- Coordinar el accionar de las Subprocuradurías, Asesorías Legales y Comisarías de todo el Municipio
- Mantener actualizados los documentos de legalización nacional y municipal.

3.2.- UNIDAD: ESTUDIOS JURÍDICOS

Nivel: **Asesor**
Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**

3.2.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Analizar los proyectos de creación y reforma de leyes, ordenanzas, reglamentos, decretos, acuerdos y resoluciones.
- Estudiar y preparar proyectos de absolución de las consultas formuladas por dependencias de la administración municipal, previo criterio de sus respectivas asesorías legales.
- Preparar para la revisión y firma del Procurador, dictámenes legales sobre los asuntos de la administración municipal a pedido del señor Alcalde, Concejales y demás funcionarios municipales.
- Revisar los proyectos de Convenios interinstitucionales que suscriba el Municipio
- Mantener archivos codificados de leyes, reglamentos, resoluciones y disposiciones que regulan las actividades propias de la función
- Recopilar y elaborar la edición de boletines que contengan legislación



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

municipal.

- Colaborar en la Codificación del Código Municipal
- Coordinar actividades con otras dependencias, empresas, corporaciones y otras instituciones públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones
- Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la unidad
- Cumplir las otras funciones que le competen de acuerdo a la normativa vigente y las instrucciones del Procurador.

3.3.- UNIDAD: CONTRACTUAL

Nivel: **Operativo**
Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**

3.3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Elaborar los documentos precontractuales requeridos para: licitaciones, concursos públicos de ofertas y concursos de selección para adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios no regulados por la ley de consultoría.
- Coordinar y elaborar bases para concursos de servicios de consultoría
- Revisar y evaluar los informes de las diferentes comisiones técnicas en concursos sujetos a la Ley de Contratación Pública y a la Ley de Consultoría
- Elaborar proyectos de informes legales sobre contratación pública, solicitados por las dependencias municipales.
- Emitir criterios legales para solventar controversias, derivadas de la ejecución de los contratos.
- Asistir jurídicamente al Comité de Contrataciones, Comité de Selección y otros de similar naturaleza.
- Llevar las Secretarías de los Comités de Contrataciones y Selección, Comité de Sinistros y Contratación de Seguros
- Prestar asesoría jurídica al Consejo de Administración de la UOST, Cuerpo de Bomberos, Centros Educativos Municipales, Comisión de Tránsito y Transporte y Comisiones Especiales, mientras opera el proceso de desconcentración y a las diferentes dependencias municipales
Elaborar convenios de pago en casos de excepción y por disposición del Señor Administrador General.
- Coordinar actividades con otras dependencias, empresas, corporaciones y otras instituciones públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones
- Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la unidad.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

- Cumplir las otras funciones que le asigne el Procurador Metropolitano y otras actividades que le competen de acuerdo a la normativa vigente

3.4.- UNIDAD: PROCESAL

Nivel: **Operativo**
Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**

3.4.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Patrocinar y sustanciar los juicios civiles, laborales, penales y de tránsito, en los que interviene el Municipio como actor, demandado o en los que esta inmerso el interés municipal, para lo cual deberá:
 - Coordina la recepción, distribución, revisión y archivo de boletas; elaborar escritos de acuerdo a la prosecución del proceso o expediente.
 - Atender diligencias judiciales: inspecciones, juntas, audiencias, etc.
 - Atender los requerimientos administrativos de los particulares en éste ámbito
 - Preparar los proyectos de absolución de consultas jurídicas de las entidades municipales que no cuenten con su departamento legal en el ámbito relacionado con esta unidad
 - Impulsar los procesos en los juzgados, tribunales, Ministerio Público, Policía Judicial y otras instituciones
- Solicitar informes, documentación y coordinar acciones con las distintas dependencias municipales y otras entidades a efectos de hacer una efectiva defensa del interés municipal
- Reproducir cuando se requiera, la documentación que reposa en los Juzgados, Tribunales, Ministerio Público y otras instancias
- Remitir procesos y boletas a las Administraciones Zonales y otras dependencias por efectos de la desconcentración
- Despachar la documentación administrativa y judicial a las diferentes dependencias
- Coordinar actividades con otras dependencias, empresas, corporaciones y otras instituciones públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones
- Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la Unidad.
- Cumplir las otras funciones que le competen de acuerdo a la normativa vigente y a las instrucciones del Procurador.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

3.5.- UNIDAD: CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y TRIBUTARIO

Nivel: **Operativo**
Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**

3.5.1 - FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1 Analizar los expedientes que en segunda instancia administrativa y tributaria suben en virtud del Recurso Jerárquico Administrativo y Recurso de Revisión; y preparar los proyectos de resolución
- 2 Controlar y supervisar las notificaciones de dichas resoluciones
- 3 Tramitar el patrocinio de la Municipalidad, como actor o demandado, en juicios entablados ante tribunales, en materia contencioso administrativa y tributaria
- 4 Analizar las demandas de inconstitucionalidad y defender las actuaciones municipales ante el Tribunal Constitucional, así como elaborar y defender acciones de competencia ante el Tribunal Constitucional y la Defensoría del Pueblo
- 5 Conocer y defender el interés municipal ante jueces y tribunales en los recursos constitucionales de: Amparo, Acceso a la Información, Habeas Data y en procesos de Mediación
- 6 Asesorar jurídicamente a las Comisiones del Concejo a las que se delegue y preparar los informes correspondientes.
- 7 Preparar proyectos de absolución de las consultas de directivos municipales en temas del Área Contencioso Administrativa y Tributaria
- 8 Analizar y preparar los proyectos de creación o reformas de Ordenanzas y Resoluciones relacionadas con el área..
- 9 Coordinar actividades con otras dependencias, empresas, corporaciones y otras instituciones públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones.
- 10 Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la Unidad
- 11 Cumplir las otras funciones que le competen de acuerdo a la normativa vigente y las que le asigne el Procurador

3.6.- UNIDAD: EXPROPIACIONES Y JURISDICCIÓN VOLUNTARIA

Nivel: **Operativo**
Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

3.6.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1 Elaborar proyectos de informes legales en los trámites administrativos relativos a expropiaciones y servidumbres, adjudicaciones, ventas o enajenaciones directas (de acuerdo a cuantías), remates, comodatos, donaciones, permutas y arrendamientos de bienes inmuebles municipales para las respectivas Comisiones.
- 2 Preparar los documentos para el patrocinio, impulso y trámite de los procesos judiciales de expropiaciones por obra pública, excepto las que son competencia de la EMOP-Q, CORPAQ, EMSAT, EMASEO, CORPORACIÓN VIDA PARA QUITO, FONSAL, EMAAP-Q, ENDUC, ADMINISTRACIONES ZONALES
- 3 Asesorar jurídicamente a las Comisiones del Concejo
- 4 Preparar proyectos de informes en los trámites relativos a: cancelaciones de gravámenes, zonificación, uso de suelo, subdivisiones y reestructuraciones parcelarias (por excepción), expropiaciones (por excepción), trazados viales, convalidaciones del INDA, entre otros.
- 5 Elaborar minutas de adjudicaciones, ventas o enajenaciones directas, expropiaciones, cancelaciones de hipotecas por pago de obligaciones pendiente, comodatos, donaciones, permutas (arrendamientos según cuantía), entre otras
- 6 Preparar proyectos de absolución de consultas a las autoridades municipales, en materias de su competencia
- 7 Coordinar actividades con otras dependencias, empresas, corporaciones y otras instituciones públicas y privadas para el cumplimiento de sus funciones
- 8 Llevar y mantener organizadamente el archivo activo de la Unidad
- 9 Cumplir otras funciones que le competen de acuerdo a la normativa vigente y las que le asignen el Procurador Metropolitano.

3.7.- UNIDAD: HABEAS CORPUS

Nivel: **Operativo**

Subordinada de: **Procuraduría Metropolitana**

3.7.1- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1 Receptar y calificar las peticiones de Hábeas Corpus
- 2 Recopilar informes, documentos y expedientes legales desde las instancias legales involucradas en el trámite del recurso
- 3 Elaborar Providencias señalando día y hora para la realización de audiencias.
- 4 Notificar a los diferentes Centros Carcelarios y demás Entidades Judiciales y



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

- de Policía, la realización de Audiencias Públicas de Hábeas Corpus
- 5 Coordinar la realización de las Audiencias Públicas de Hábeas Corpus
 - 6 Elaborar actas y resoluciones de las Audiencia Públicas de Hábeas Corpus y notificar a los diferentes Centros Carcelarios y demás Entidades Judiciales y de Policía
 - 7 Organizar y mantener los archivos magnético y documental de la Unidad de Hábeas Corpus
 - 8 Remitir por solicitudes expresas a las diferentes instancias judiciales y policiales, los expedientes y demás documentación de los requerimientos y resoluciones de Habeas Corpus

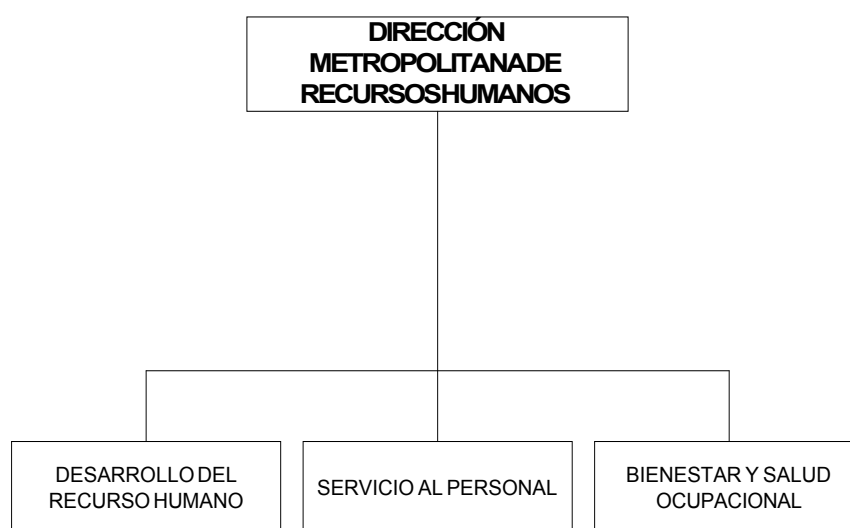


PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

IV.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL RECURSOS HUMANOS

Estructura de las Unidades que conforman Procuraduría Metropolitana

DIRECCIÓN METROPOLITANA DE RECURSOS HUMANOS



Fuente: Asesoría de Desarrollo Institucional

Nivel:	Gestión
Subordinada de:	Administración General
Subordinadas directas:	<ul style="list-style-type: none">➤ Desarrollo del Recurso Humano➤ Servicio al Personal➤ Bienestar y Salud Ocupacional
Resolución:	No. 34 - Noviembre 21 del 2000 No. 10 - Enero 31 del 2001 No. 37 - Mayo 30 del 2002 No. 644 - Diciembre 12 del 2002 No. A009 - Febrero 24 del 2005

4.1.-MISION



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

Desarrollar el talento humano de la municipalidad fortaleciendo la cultura organizacional, potenciando las habilidades, capacidades y conocimientos, a través de una administración técnica y profesional, como un aporte significativo a la provisión de los servicios que demanda la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

4.1.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Definir e implementar estrategias, para la clasificación y valoración; planificación del recurso humano; reclutamiento, selección e inducción; capacitación; desarrollo; evaluación del desempeño; Higiene, Salud Ocupacional y prestación de servicios al Talento Humano de la Municipalidad
- Definir e instrumentar políticas para la Gestión del Talento humano de la Municipalidad
- Ejecutar planes, programas y proyectos para el fortalecimiento del talento humano municipal
- Monitorear y evaluar el cumplimiento y los impactos de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos
- Realizar la Gerencia de la Rutina
- PROSPECCIÓN DEL RECURSO HUMANO
 - Análisis situacional del Recurso Humano Municipal.
 - Determinación de necesidades.
 - Determinación de Fortalezas y Debilidades.
 - Caracterización, Problematicación, Cualificación y Cuantificación
 - Definición de estándares
 - Definición del Plan de intervención
 - Factibilidad y viabilidad del Plan
- MONITOREO Y EVALUACIÓN
 - Monitoreo y seguimiento de la gestión.
 - Evaluación eficiencia y eficacia
 - Evaluación de impacto

4.2.- UNIDAD: DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

Nivel : **Operativo**

Subordinada de: **Dirección Metropolitana de Recursos Humanos**

4.2.1.-FUNCIONES ESPECÍFICAS



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

➤ **CAPTACIÓN**

- Convocatoria.
- Reclutamiento
- Selección
- Contratación
- Inducción

➤ **CAPACITACIÓN**

- Coordinación de programas de capacitación para fortalecer, habilidades y destrezas.
- Evaluación cualitativa y cuantitativa de la capacitación.
- Registro de habilitantes

➤ **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

- Cuantificación, calificación y ponderación de procesos, subprocesos y actividades en los que interviene cada funcionario y/o empleado municipal.
- Evaluación de cumplimiento en función de ponderación de la intervención.
- Registro de habilitantes para reconocimientos

➤ **PROMOCIÓN**

- Verificación de cumplimiento de requisitos o parámetros definidos en la carrera municipal.
- Formulación, cuantificación del Plan de Promoción.
- Factibilidad y viabilidad del plan.
- Ejecución del Plan.
- Registro de habilitantes para reconocimientos

4.3.- UNIDAD: SERVICIO AL PERSONAL

Nivel : **Operativo**

Subordinada de: **Dirección Metropolitana de Recursos Humanos**

4.3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

➤ **NORMATIVA**

- Aplicación de Leyes, normas y procedimientos de la institución

➤ **ADMINISTRACIÓN**



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

- Movimientos de personal
- Registro y control
- Distributivo
- Expedientes del personal

➤ **REMUNERACIONES**

- Emisión de nómina
- Historia laboral IESS

4.4.- UNIDAD: BIENESTAR Y SALUD OCUPACIONAL

Nivel : **Operativo**

Subordinada de: **Dirección Metropolitana de Recursos Humanos**

4.4.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Bienestar social.
- Clima laboral
- Prevención de riesgos laborales



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



**V.- ANÁLISIS Y DISEÑO POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS
FUNCIONALES**

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una comunidad académica que, de modo riguroso y crítico, contribuye a la tutela y desarrollo de la dignidad humana y de la herencia cultural, mediante la investigación, la docencia y los diversos servicios ofrecidos a las comunidades locales, nacionales e internacionales.

Es por esto que con el propósito de modernización, el MDMQ junto con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador acordaron el convenio de Colaboración Interinstitucional a través de la Facultades de Ciencias Administrativas y Contables y de Ingeniería, Escuela de Ingeniería e Sistemas.

Este convenio compromete a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por parte del los estudiantes de Ingeniería de Sistemas a presentar un proyecto de análisis y diseño informático para la implantación de la automatización de procesos para el Municipio Metropolitano de Quito en las dependencias de:

- Procuraduría
- Recursos Humanos



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.1.- PROCURADURIA

5.1.1.- MISIÓN

Brindar servicios de asesoría legal a las diferentes unidades municipales que lo requieran, en forma ágil, eficiente y oportuna.

5.1.2.- FUNCIONES BÁSICAS:

- Recepción, ejecución y despacho de trámites legales a las diferentes dependencias del Municipio de Quito.
- Atención a los requerimientos jurídicos particulares de la dependencias funcionales del MDMQ
- Asesoramiento legal y técnico en procesos de contratación pública.
- Atención y gestión a las demandas judiciales realizadas por terceros, en contra de la Municipalidad.
- Atención y gestión de procesos judiciales instaurados por la Municipalidad, en contra de terceros.

Sin embargo al momento de realizar una síntesis a nivel general dentro de Procuraduría Metropolitana, se pudo notar ciertas observaciones que consideramos importantes al momento que se decida implementar una automatización de flujos de Procesos; a la vez se planteo el diseño de formularios informáticos que posteriormente nos servirán como cierta estrategia para facilitar la automatización.

Es por eso que hemos clasificado en 4 aspectos fundamentales las observaciones y estrategias a seguirse para una posterior implementación de flujos de procesos:



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



1. Aspectos a nivel de Procesos.
2. Aspectos a nivel Tecnológico
3. Aspectos con respecto al Diseño Informático de Formularios tanto para la dependencia de Procuraduría Municipal como Recursos Humanos
4. Aspectos de Distribución entre Tiempo y Recursos Informáticos

5.1.3.- ASPECTOS A NIVEL DE PROCESOS

- No existe una política clara sobre el destino que se les dará a los bienes inmuebles municipales
- Al no existir un suficiente control sobre la propiedad inmueble municipal, se la viene ocupando de manera arbitraria por particulares.
- No existe disponibilidad económica para egresos de menor cuantía que son necesarios para agilizar los procedimientos legales
- No está depurado la base de datos de bienes inmuebles de la Propiedad Municipal
- Los informes técnicos no son completos de acuerdo a su competencia.
- No existe una política clara sobre el destino que se les dará a los bienes inmuebles municipales.
- Los informes técnicos de la diferentes Direcciones Municipales y de las entidades municipales requirentes muchas veces necesitan aclaraciones o ampliaciones
- Existe diversidad de criterios en la presentación de los informes por parte de los analistas jurídicos



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- Los jueces en sus sentencias no se fundamentan en las disposiciones de la ley de Régimen Municipal
- El número de trámites por analista excede la capacidad diaria de trabajo.

5.1.4.- ASPECTOS A NIVEL DE TECNOLÓGICO

Paralelamente a las actividades relacionadas con el levantamiento de los procesos en la Procuraduría Metropolitana, se identificó la situación actual referente a la Tecnología Informática de esta dependencia.

De acuerdo al levantamiento de Información realizado, se pudo obtener los siguientes datos por cada una de las unidades existentes. La información que se presenta a continuación describe las características de los computadores al momento de levantamiento de esta información.

Apoyo Administrativo (Secretaría General)

Computadores:

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	FOX(Tramites), Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Patricia Espinoza
Puesto	Asistente Ejecutivo 1
Cargo	Secretaria

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	128 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Software	FOX(Tramites),Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Laura Baez
Puesto	Asistente Administrativo 1
Cargo	Secretaria

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	FOX(Tramites),Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Ana Estevez
Puesto	Asistente Administrativo 1
Cargo	Secretaria

Usuarios Actuales: 3

Usuarios por Incrementar:

- Secretario Abogado (1)
- Responsable Archivo(1)
- Escaneador (1)

Puntos disponibles de red: 4

Puntos Utilizados: 4

Puntos Necesarios: 6

Observaciones: Uno de los puertos disponibles esta siendo utilizado para la central telefónica

Unidad Estudio Jurídico

Computadores:

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia),Office 2000
Responsable	Monica Melena
Puesto	Asistente Ejecutivo 3
Cargo	Secretaria



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Julio Andrade
Puesto	Asesor Institucional 1
Cargo	Asesor Institucional

Tipo	Acer View 34T
Disco Duro	3 GB
Procesador	Intel Pentium I
Memoria RAM	32 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 95
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 1997
Responsable	Fausto Ruben Jaramillo
Puesto	Subprocurador Estudios Jurídicos
Cargo	Jefe de Unidad

Usuarios Actuales: 3

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 3

Puntos Utilizados: 3

Puntos Necesarios: 3

Unidad Procesal

Computadores:

Tipo	HP 7700
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Core Duo 1.86 Ghz
Memoria RAM	1 Giga bite
Tarjeta de Red	Intel (R) 82566 DM Giga bite Network Connection
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2007
Responsable	Alexandra Cárdenas
Puesto	Subprocuradora Procesal
Cargo	Jefe de Unidad

Tipo	HP d220 MP series
-------------	-------------------



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz
Memoria RAM	256 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2003
Responsable	Fanny Navarro
Puesto	Asistente Ejecutivo 4
Cargo	Secretaria

Tipo	HP d220 MP series
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz
Memoria RAM	256 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2003
Responsable	Pedro Canga
Puesto	Analista Juridico 3
Cargo	Analista Juridico

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia),Office 2000
Responsable	Romulo Gallegos
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia) ,Office 2000
Responsable	Rosario Moreno
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	HP d220 MP series
-------------	-------------------



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz
Memoria RAM	256 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Juan Jaramillo
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	HP d220 MP series
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz
Memoria RAM	128 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office XP
Responsable	Iveth Zapata
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	HP 7700
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Core Duo 1.86 Ghz
Memoria RAM	1 Giga bite
Tarjeta de Red	Intel (R) 82566 DM Giga bite Network Connection
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2007
Responsable	Viviana Tapia
Puesto	Analista Juridico 1
Cargo	Analista Juridico

Usuarios Actuales: 8

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 8

Puntos Utilizados: 8

Puntos Necesarios: 8

Unidad Contenciosa, Administrativa y Tributaria

Computadores:

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Freddy Balseca
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Office 2000
Responsable	Jose Nicolalde
Puesto	Abogado 2
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Diego Pereira
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Cristina Raza
Puesto	Analista Juridico 3
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP d220 MP series
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Memoria RAM	256 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2003
Responsable	Bayardo Espinoza
Puesto	SubProcurador Contencioso Administrativo Tributario
Cargo	Jefe Unidad

Tipo	HP d220 MP series
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Pentium IV 2.4Ghz
Memoria RAM	256 MB
Tarjeta de Red	Broadcom 440x 10/100 Intregate
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Jenny Sierra
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Norma Jimenez
Puesto	Auxiliar Administrativo 3
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2000
Responsable	Juan Carlos Chiliquinga
Puesto	Analista Juridico 2
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office XP
Responsable	Vicente Cárdenas
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PRO 100
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2003
Responsable	Francisco Cabezas
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	35006
Disco Duro	20 GB
Procesador	Genuine Intel X 86 Family 6
Memoria RAM	128 MB
Tarjeta de Red	Net Gear FA 311/312 PCI
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Cecilia Avila
Puesto	
Cargo	

Tipo	HP 7700
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Core Duo 1.86 Ghz
Memoria RAM	1 Giga bite
Tarjeta de Red	Intel (R) 82566 DM Giga bite Network Connection
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2007
Responsable	Maria del Pilar Niquinga
Puesto	Bibliotec 6
Cargo	Archivo

Usuarios Actuales: 12

Usuarios por Incrementar: 1

Puntos disponibles de red: 11

Puntos Utilizados: 11

Puntos Necesarios: 13



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Observaciones: Coordinador Jurídico (Necesita Computador)

Jurisdicción Propietaria

Computadores:

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Rolando Ruiz
Puesto	SubProcurador Expropiaciones
Cargo	Jefe de Unidad

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Office 1997
Responsable	Mónica Espin
Puesto	Auxiliar de Servicios
Cargo	Auxiliar de Servicios

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Mirian Nuñez
Puesto	Analista Juridico 3
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	20 GB
Procesador	Intel x86 Family 6



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Memoria RAM	63 MB
Tarjeta de Red	IBM 10/100 Ethernet Jet PCI
Sistema Operativo	Windows 98
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 1997
Responsable	Maria Elena Sanchez
Puesto	Asistente Ejecutivo 5
Cargo	Secretaria

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Luis Cevallos
Puesto	Asistente Administrativo 2
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Margoth Ortiz
Puesto	Asistente Ejecutivo 3
Cargo	Secretaria

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	Fabian Miranda
Puesto	Analista Juridico 2
Cargo	Analista Juridico

Tipo	IBM 80486 Personal Computer 330466 DX2
Disco Duro	512 MB
Procesador	80486



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Memoria RAM	16 MB
Tarjeta de Red	NO
Sistema Operativo	Windows 95
Software	Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Edison Yepez
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia),
Responsable	Edison Yepez
Puesto	Abogado 1
Cargo	Abogado

Usuarios Actuales: 9 Usuarios (1 Usuario Edison Yepez con 2 maquinas)

Usuarios por Incrementar: 1 Coordinador Jurídico (Necesita Computador)

Puntos disponibles de red: 9

Puntos Utilizados: 9

Puntos Necesarios: 9

Observaciones: 1 Usuario Ab. Wilian Patricio Jaramillo (Necesita Computador).

Basándonos en lo comentado con la Dra. Catalina Carpio una de las 2 secretarias de esta Unidad se trasladaría a la Unidad Apoyo Administrativo desocupando el punto de red disponible y este a su vez se le Asignaría al Coordinador Jurídico rol por implantar

Jefe de Apoyo Administrativo:

Computadores:

Tipo	HP 7700
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Core Duo 1.86 Ghz
Memoria RAM	1 Giga bite
Tarjeta de Red	Intel (R) 82566 DM Giga bite Network Connection
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2007
Responsable	Mónica Guzmán

Usuarios Actuales: 1 Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Puntos disponibles de red: 1

Puntos Utilizados: 1

Puntos Necesarios: 1

Unidad Contractual

Computadores:

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PCI-CNET PRO 200
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia),
Responsable	Jenny Caizapanta
Puesto	Asistente Ejecutiva 2
Cargo	Secretaria

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	40 GB
Procesador	Intel Pentium IV 1.6Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Intel (R)PRO 10/100
Sistema Operativo	Windows 2000 SP4
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), Office 2000
Responsable	N.Sanchez
Puesto	Asistente Administrativo 1
Cargo	Secretaria

Tipo	IBM Net Vista
Disco Duro	20 GB
Procesador	Intel x86 Family 6
Memoria RAM	64 MB
Tarjeta de Red	8255A PCI 10/100
Sistema Operativo	Windows 98
Software	Office 1997
Responsable	Alexandra Oña
Puesto	Analista Juridico 3
Cargo	Analista Juridico

Tipo	Compaq Presario 7222
-------------	----------------------



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Disco Duro	36 GB
Procesador	Intel Pentium I
Memoria RAM	32 MB
Tarjeta de Red	N/A
Sistema Operativo	Windows 98
Software	Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Cristina Rodriguez
Puesto	Analista Juridico 1
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP Compaq 7100 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Bradcom Giga Ethernet Net Xtherne
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia), office 2000
Responsable	Carlos Calderón
Puesto	Analista Juridico 2
Cargo	Analista Juridico

Tipo	HP 7700
Disco Duro	80 GB
Procesador	Intel Core Duo 1.86 Ghz
Memoria RAM	1 Giga bite
Tarjeta de Red	Intel (R) 82566 DM Giga bite Network Connection
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2007
Responsable	M. Salgado
Puesto	SubProcuradora Contractual
Cargo	Jefe de Unidad

Usuarios Actuales: 6 Posibles Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 6

Puntos Utilizados: 6

Puntos Necesarios: 6

Observaciones: La señora Jenny Caizapanta tiene el cargo de Secretaria de la SubProcuradora General pero se encuentra en la Unidad Procesal

Unidad Archivos

Tipo	HP 7100
-------------	---------



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	Fast Ethernet PRO 100
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Office 2000
Responsable	Pedro Canga
Puesto	Archivo Unidad
Cargo	Auxiliar de Servicios

Usuarios Actuales: 1 Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 1

Puntos Utilizados: 1

Puntos Necesarios: 2

Sub-Procurador

Computadores:

Tipo	Laptop HP Compaq 7000 series
Disco Duro	150 GB
Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	10/100
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Catalina Carpio
Puesto	SubProcuradora General
Cargo	SubProcuradora General

Usuarios Actuales: 1 Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 1

Puntos Utilizados: 1

Puntos Necesarios: 1

Secretaria-Procurador

Computadores:

Tipo	HP Compaq 7000 series
Disco Duro	150 GB



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Procesador	Intel Pentium IV 3.2Ghz
Memoria RAM	512 MB
Tarjeta de Red	10/100
Sistema Operativo	Windows XP SP2
Software	Lotus Smart Suit (Licencia)
Responsable	Diana Hurtado
Puesto	Analista Administrativo 2
Cargo	Secretaria

Usuarios Actuales: 1 Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 1

Puntos Utilizados: 1

Puntos Necesarios: 1

Procurador

Computadores: No dispone computador

Usuarios Actuales: 1 Posibles Usuarios

Usuarios por Incrementar: 0

Puntos disponibles de red: 1

Puntos Utilizados: 0

Puntos Necesarios: 1

Las necesidades de equipos y programas se las hizo sobre la base de los requerimientos mínimos necesarios para automatizar con SKELTA los procesos de las dependencias municipales, esto es:

- Computador Pentium IV, 512MB en RAM, 20GB en disco.
- Office 2003 con Service Pack 2.
- Acceso a red municipal
- Infopath, Internet Explorer 5
- Impresora

Existen algunos pedidos puntuales de la dependencia que no fueron tomados en cuenta porque no se relacionan directamente con los requerimientos para el funcionamiento y uso de los flujos de procesos con SKELTA.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



La información agregada se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	ITEM	NÚMERO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Procuraduría	Infopath	45	Instalar	
	Service Pack v. 2 Office 2003	22	Instalar	
	Internet Explorer v.5	20	Instalar	
	Computadores	7	Adquirir	Pentium Core Duo, 1GB RAM, 120GB disco, 128 Video no compartido

5.1.5.- ASPECTOS CON RESPECTO AL DISEÑO INFORMÁTICO DE FORMULARIOS

Consideraciones:

1. Es necesario que para una explicación de los formularios diseñados posteriormente se haya revisado el Anexo 2, en donde se detalla el flujo de un proceso mejorado.
2. El diseño de los formularios informáticos tiene una estimación de tamaño dependiendo del número de actividades que contenga cada proceso.
3. Con el fin de adquirir una mayor información a nivel informático se diseñó 2 tipos de formularios: Un tipo de formulario denominado Agregado en donde se resumen a nivel de dependencia aspectos relevantes dentro de Procuraduría, y



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



un formulariaio denominado Desagregado en donde se desglosa de manera exhaustiva cada uno de los procesos.

4. En el Anexo 3 se presenta el formulario Agregado de la dependencia de la Procuraduría Metropolitana que para el caso de la Dependencia de Recursos Humanos es la misma, sin antes mencionar una explicación de cada uno de los campos dentro de este formulario.

Dependencia: Dentro de este campo se especifica mediante un código la dependencia y la unidad a la que pertenece el formulario; Ejemplo: PRO-A01 APOYO.

Proceso: En este campo se detalla el nombre del proceso al que se esta haciendo referencia, anteponiendo el código de la unidad a la que pertenece con su respectiva numeración para cada proceso.

Actividades: Se contabilizan el numero de actividades dentro del proceso que se este llevando a cabo.

Tipo de Usuario: Dentro de este campo se hace hincapié a los diferentes tipos de cargos que intervienen dentro del proceso, además se numera dichos cargos.

Usuarios: Numero de personas que poseen diferentes tipos de cargos dentro del proceso.

Usuarios en Red: Numero de usuarios que están dentro de un dominio dentro de la dependencia de Procuraduría Municipal.



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



Computadoras: Numero de computadoras que posee cada funcionario dentro del proceso.

Porcentaje de Actividades con Formulario: En dicho campo se calcula un porcentaje que esta directamente relacionado con el flujo de procesos en el que se contabilizan las actividades en las que tiene inmerso algún tipo de documento o formulario ya preestablecido por la dependencia.

5.- Posteriormente se presenta el formulario desglosado haciendo referencia al proceso específico que se adjunta en el Anexo 4 en donde es necesario una explicación de cada uno de los campos dentro de este formulario.

a.- Nombre de Actividad.- Se detalla de una forma desglosada todas las actividades que están inmersas dentro del proceso.

b.- E (Entrada).- Numero de la Actividad que le precede a la actividad que esta siendo utilizada. Este numero a su vez puede ser uno o varios dependiendo el numero de entradas que estén inmersa dentro de la activad.

c.- S (Salida).- Numero de Actividad que indica hacia que actividad continua el flujo dentro del procesos. Al igual que las entradas las salidas pueden ser una o varias dependiendo del proceso escogido.

d.- Departamento.- Hace referencia a que departamento dentro del MDMQ pertenece el formulario.



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



e.- Archivo.- En este campo pueden existir dos tipos de archivo tanto Físico como Digital. Es importante mencionar que en algunos casos puede existir los dos al mismo tiempo, y esto se debe a que el archivo que se maneje dentro de la actividad depende exclusivamente de la misma.

f.- Software Actual.- Con el objetivo de conocer el tipo de software base que se esta utilizando dentro de cualquier dependencia o unidad se creo este campo

g.- Software Base Necesario.- De acuerdo a los requerimientos técnicos de la herramienta adquirida por el MDMQ *SKELTA*, en este campo se menciona los dichos requerimientos con los que cuanta cada una de las maquinas en las que se esta desarrollando las actividades dentro del proceso.

h.- Lista de Software Necesario por Instalar.- Se identifica los requerimientos básicos de *SKELTA* con los que cada una de las maquinas no cuentan y son necesarios de adquirir e instalar con sus debidas licencias.

i.- Usuario.- Hace referencia al nombre de cada una de las personas que están inmersas dentro de la actividad para cada proceso.

j.- Tipo de Usuario.- Dentro de este campo se hace hincapié al tipo de cargo que posee cada usuario en la actividad.



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



k.- Cumple requerimientos básicos de Hardware.- La verificación de este campo corresponde a los requerimientos de hardware básicos para que los componentes de la herramienta SKELTA funcionen de la manera esperada.

l.- Red.- Se toma en cuenta si los usuarios que están dentro de la actividad se encuentran dentro de un dominio y poseen un punto de red.

m.- Dominio.- Nombre del dominio al que pertenecen los usuarios.

n.- Formulario.- El objetivo de este campo es mencionar si dentro de cada una de las actividades se maneja algún tipo de formulario o algún tipo de documento ya preestablecido para el desarrollo de la actividad.

o.- Campos del formulario.- Si la actividad posee algún tipo de formulario se menciona cada uno de los campos establecidos para tener en cuenta posteriormente en la automatización.

p.- Comentarios.- En este campo se recalca algún tipo de comentario o sugerencia que se suscite dentro de la actividad.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.1.6.- ASPECTOS DE DISTRIBUCIÓN ENTRE TIEMPO Y RECURSOS INFORMÁTICOS

- **Actividades necesarias para el desarrollo informático de flujos de trabajo de la Dependencia de Procuraduría Municipal.**

Las actividades y sub-actividades que se necesitan realizar para el desarrollo informático de cada flujo de proceso son las siguientes:

- a. Análisis del proceso
 - i. Estudio de la información recibida del proceso mejorado
 - ii. Identificación de los requerimientos funcionales
 - 1. Flujos
 - 2. Formularios
 - 3. Interfases
 - 4. Usuarios y roles
 - iii. Aprobación del análisis por el funcionario municipal
- b. Desarrollo del proceso en la metodología BPM
 - iv. Conceptualización del proceso enfocado desde la metodología BPM
 - v. Elaboración del proceso mejorado en la metodología BPM
 - vi. Aprobación del diseño BPM por parte del funcionario municipal
- c. Desarrollo de formularios en InfoPath
 - vii. Definición de campos inmersos en el desarrollo del formulario
 - viii. Análisis y desarrollo de servicios Web
 - ix. Diseño del Formulario
 - x. Determinación de estados de los formularios
 - xi. Diseño de vistas de los formularios
 - xii. Programación de formularios
 - xiii. Validación de los formularios por el funcionario municipal
- d. Desarrollo de flujos en SKELTA
 - xiv. Definición de elementos a utilizarse
 - xv. Diseño del flujo



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- xvi. Programación del flujo
- xvii. Depuración del flujo
- xviii. Aprobación del flujo por parte del funcionario municipal
- e. Desarrollo de interfases
 - xix. Diseño de interfases
 - xx. Determinación de alcance, enlace, ambiente y comunicación de interfases
 - xxi. Coordinación con la Dirección de Informática para acceso y programación de interfases.
 - xxii. Programación de interfases a web services provistos por MDMQ.
 - xxiii. Conexión de interfases a flujo
- f. Análisis de requerimientos en Sharepoint
 - xxiv. Creación de bibliotecas
 - xxv. Definición y asignación de usuarios y privilegios
 - xxvi. Publicación de documentos
- g. Instalación en ambiente de pruebas
 - xxvii. Integración del sistema (flujos, formularios, servicios)
 - xxviii. Pruebas de funcionamiento
 - xxix. Aprobación del flujo por el funcionario municipal
- h. Presentación del flujo desarrollado del proceso a coordinadores del proyecto
- i. Capacitación y Presentación Final
 - xxx. Capacitación al Personal inmerso en el proceso
 - xxxi. Presentación y Entrega del Proceso Automatizado a las autoridades correspondientes.

CONSIDERACIONES

- a. Estas actividades están planteadas en consideración a que los flujos de actividades de cada proceso y sub-proceso están aprobados por el MDMQ y se trabajará sobre la base de la propuesta de mejoramiento de procesos de la PUCE entregada al MDMQ. De esta manera, no será necesario volver a levantar la información, ni someterla a consideración en términos administrativos.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- b. Las actividades propuestas por la PUCE en términos administrativos no son las mismas que se van a automatizar, pues muchas de ellas son manuales, y habrá ocasiones en que una actividad manual administrativa demande la automatización de varias actividades en términos informáticos. De esta manera es necesario que se diseñe los flujos en BPM, para ajustar las actividades propuestas en términos de gestión a las actividades que se van a automatizar.
- c. Estas actividades son necesarias para el desarrollo informático del flujo de cada proceso y se las considera secuenciales y pre-requisitos una a continuación de la otra en el orden presentado.
- d. Sin embargo, en desarrollo de sistemas es frecuente, que el usuario mientras se desarrolla la automatización, pida cambios estructurales al diseño. Esto puede retrasar mucho el proceso. De esta manera, para que el proyecto sea exitoso, debe existir un trabajo en conjunto permanente entre el dueño del proceso y los informáticos, tanto del MDMQ como del equipo de desarrollo contraparte.
- e. Para cumplir con los tiempos establecidos en este plan, el dueño del proceso formalmente designado por el MDMQ, debe aprobar el diseño consensuado en un plazo no mayor a 3 días laborables posteriores a la entrega, caso contrario se considera automáticamente aprobado el análisis y diseño del proceso y se continúa con su desarrollo.
- f. La Dirección de Informática del MDMQ debe aprobar los estándares de programación de SKELTA y sus herramientas relacionadas antes de iniciar el desarrollo informático de los procesos.
- g. De las actividades propuestas en términos administrativos que serán automatizadas, la mayoría son desglosadas y representan varios pasos o actividades en la etapa de automatización.
- h. Las actividades relacionadas con el desarrollo de interfases no son necesarias realizar para todos los procesos, solo en aquellos en los que exista información que se procesa digitalmente con otros sistemas de información, que alimentan a los flujos.
- i. El desarrollo de las interfases dependen en un alto porcentaje de la Dirección de Informática del MDMQ. Una alternativa es que la DI se encargue de realizar todas las interfases necesarias y poner la información que se utiliza dentro de los flujos de procesos a través de web services.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- j. De darse lo anterior, se debe tomar muy en cuenta la frecuencia con que se necesita cada dato o información, pues algunas veces se necesitará información en línea, históricos de varios períodos para estadísticas, etc.
- k. Para el desarrollo de los formularios es necesario contar con un consultor administrativo que diseñe los formularios en conjunto con los funcionarios municipales actores del proceso y el director de la unidad.
- l. Es necesaria la asignación de un funcionario municipal responsable del proceso con el fin de que valide su desarrollo semanalmente.

➤ **Cuantificación de Tiempos y Recursos Informáticos**

Consideraciones

1. Requisito indispensable que los flujos de procesos estén aprobados antes de iniciar el desarrollo.
2. **Se cuantifica únicamente el desarrollo informático de flujos de trabajo de los procesos y no su implantación.**
3. La estimación se la realiza de acuerdo a la disposición del MDMQ de utilizar el software de base denominado SKELTA de propiedad del municipio.
4. Los tiempos y recursos informáticos necesarios dependen del tamaño del proceso, medido en número de actividades administrativas por proceso. De esta manera los procesos se clasifican por tamaño según el número de actividades involucradas:

NOMBRE	NÚMERO DE ACTIVIDADES
MÍNIMO	De 1 a 10
PEQUEÑO	De 11 a 30
MEDIANO	De 31 a 50
GRANDE	De 51 a 80
MEGA	De 81 a 100



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5. A continuación se presenta el número de procesos clasificados por tamaño de acuerdo al número de actividades por la dependencia de Procuraduría Metropolitana, sobre la base de los procesos mejorados propuestos al MDMQ por la PUCE:

DEPENDENCIA	PROCESOS					
	TOT	Mín	Peq	Med	Gran	Mega
PROCURADURÍA	38	4	18	14	1	1

6. Con el fin de establecer el número de semanas necesarias para el desarrollo de cada dependencia, se toman en cuenta los **procesos con prioridad 1**, conforme a lo que estableció formalmente cada dependencia del MDMQ, que es:
- a. En la Procuraduría municipal, se indicó que tenían prioridad 1 y son sujetos de automatización los siguientes procesos:

PROCURADURÍA		
CÓD	PROCESO	ACTIV
A01-01	Recepción de tramites	8 (min)
A01-02	Despacho de documentos	12 (peq)
P01-01	Licitación y concurso público de ofertas	66 (grand)
P01-02	Convenios de pago	16 (peq)
P01-03	Contratos de cuantías inferiores	10 (min)
P01-04	Concursos de selección	36 (med)
P01-05	Resoluciones administrativas contractuales	13 (peq)
P01-06	Exoneración de procedimientos precontractuales	14 (peq)
P02-01	Patrocinio de juicios laborales	28 (peq)
P02-02	Patrocinio de juicios de tránsito	31 (med)
P02-03	Patrocinio de juicios civiles	32 (med)
P02-04	Patrocinio de juicios penales	37 (med)
P03-01	Recursos jerárquico administrativos (apelaciones)	27 (peq)
P03-02	Recursos de revisión tributaria	36 (med)
P03-03	Defensa de amparos constitucionales	16 (peq)



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



P03-04	Defensa de demandas de inconstitucionalidad	12 (peq)
P03-05	Defensa de demandas contencioso administrativas	28 (peq)
P03-06	Defensa de habeas data	23 (peq)
P03-07	Defensa de quejas en la defensoría del pueblo	27 (peq)
P03-08	Defensa de acceso a la información pública	17 (peq)
P03-09	Defensa y patrocinio de demandas de competencia contencioso tributarias	26 (peq)
P03-11	Amparos de libertad	10 (min)
P04-01	Diseño y revisión de proyectos de ordenanzas, resoluciones y convenios	16 (peq)
P05-01	Adjudicaciones forzosas - enajenación directa	50 (med)
P05-02	Adjudicaciones forzosas – subasta pública	45 (med)
P05-03	Ventas directas	39 (med)
P05-04	Comodato	42 (med)
P05-05	Donaciones	44 (med)
P05-06	Arriendos por excepción	42 (med)
P05-07	Impugnaciones – Reversiones – Revocatorias – Modificatorias	35 (med)
P05-08	Legalizaciones	38 (med)
P05-09	Declaratoria de utilidad pública con fines de expropiación	39 (med)
P05-10	Declaratoria de utilidad pública de servidumbre	25 (peq)
P05-11	Levantamiento de prohibición de enajenar y gravámenes	18 (peq)
P05-12	Juicio de expropiaciones	100 (mega)

En total son: 1 mega proceso, 1 proceso grande, 14 procesos medianos, 16 pequeños y 3 procesos mínimos. Se deja constancia que existen subprocesos que tienen prioridad 2 y no se los tomará en cuenta para la automatización, estos son: A01-4 Informe de estado de trámites y P03-10 Mediación; todos los demás son tomados en cuenta. Adicionalmente, la PUCE, como valor agregado al trabajo que está realizando en la FASE I, se encuentra desarrollando un prototipo que involucra 3 procesos: A01-01 Recepción de Trámites, A01-02



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Despacho de documentos (unificado 1 y 2); y, P03-01 Recursos Jerárquicos (apelaciones). De esta manera, se resta un proceso mínimo y dos pequeños, quedando para el dimensionamiento un total de: 1 mega proceso, 1 proceso grande, 14 procesos medianos, 14 pequeños y 2 procesos mínimos.

7. Para estimar los tiempos de desarrollo de cada flujo de procesos, según el número de actividades involucradas en cada proceso, se tomó en cuenta los siguientes factores:
 - a. Las actividades necesarias para el desarrollo informático de cada proceso descritas en la sección precedente: “2. ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO INFORMÁTICO DE FLUJOS DE TRABAJO”.
 - b. La experiencia adquirida por la PUCE y el MDMQ con el desarrollo del prototipo para los tres procesos de Procuraduría: Recepción, Recursos Jerárquicos y Despacho.
 - c. El hecho de que los procesos propuestos (parte del mejoramiento) por la PUCE en términos de gestión administrativa, todavía no están implementados en las unidades del MDMQ.
 - d. Que un grupo de trabajo para el desarrollo informático de cada proceso, se integra de la siguiente manera:
 - i. El equipo de desarrollo mínimo se compone de:
 1. Un director de proyecto
 2. Un experto en procesos
 3. Dos programadores expertos
 4. Un documentador
 - ii. La contraparte mínima del MDMQ por proceso debe ser:
 1. El dueño del proceso, con poder de decisión formalmente designado por el MDMQ, antes de iniciar el desarrollo.
 2. Un funcionario de la Dirección de Informática con poder de decisión y conocimiento de los programas informáticos de apoyo que existan en cada una de las unidades.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- iii. La infraestructura necesaria para cada grupo de trabajo se compone de:
1. Dos computadores con procesador Dual Core, 1GB en RAM, 80 GB en disco duro.
 2. Cada computador debe tener acceso directo a la red del MDMQ.
 3. Cada computador debe tener acceso directo al software del MDMQ, que se compone de:
 - a. SKELTA
 - b. Infopath
 - c. Sharepoint
 - d. Active Directory
 - e. Office 2003 service pack 2
 - f. Internet Explorer 5.
 4. Una impresora
 5. Un scanner
- e. El grupo de trabajo debe estar formalmente integrado y listo para trabajar antes de iniciar el proyecto, esto es tanto del MDMQ como del equipo de desarrollo, sea interno o externo.

Con estas consideraciones, se estiman los siguientes tiempos de desarrollo por cada tamaño de proceso:

TAMAÑO DE PROCESO	NÚMERO DE SEMANAS DE DESARROLLO
Mínimo	5
Pequeño	8
Mediano	10
Grande	12
Mega	14

8. Las actividades para el desarrollo informático se distribuyen proporcionalmente en tiempo dependiendo el tamaño del proceso, de acuerdo con el cuadro precedente.
9. Si se multiplica el número de semanas de desarrollo por el número de procesos, clasificados según su tamaño, se obtiene el siguiente resultado por dependencia:



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



DEPENDENCIA	PROCESOS										
	MÍN		PEQ		MED		GRAN		MEGA		TOT
	#	Sem	#	Sem	#	Sem	#	Sem	#	Sem	SEM
PROCURADURÍA	2	10	14	112	14	140	1	12	1	14	288

10. Esta cuantificación temporal realizada sobre la base de un grupo de trabajo, considera un desarrollo lineal, es decir, un proceso a la vez. Esta cuantificación es una alternativa de desarrollo con un solo grupo de trabajo.

➤ **Dimencionamiento Procuraduría**

Para realizar una cuantificación alternativa por dependencias se toma en cuenta que:

- Dentro de cada dependencia municipal existen actividades y procesos concurrentes que pueden involucrar a los mismos actores y pueden ser desarrollados en forma paralela, por varios desarrolladores trabajando al mismo tiempo.
- Para el caso de Procuraduría no existen programas y bases de datos ya realizadas para las cuales se necesite realizar programas de interfase.
- Exista la disponibilidad de recursos municipales asignados para el proyecto, sean estos: de infraestructura, de acceso, económicos y de personal.
- El conocimiento y el grado de involucramiento que poseen actualmente los informáticos de la PUCE de todos los procesos de las dependencias analizadas en este plan. Este es el resultado del trabajo en conjunto entre el equipo de procesos de la PUCE con los funcionarios municipales y el equipo informático de la PUCE, que se ha venido realizando desde el mes de septiembre del año 2006 hasta la fecha. Esto significa



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



que hay un conocimiento previo tanto de los procesos actuales, los procesos mejorados y existe un análisis preliminar en términos informáticos de la gestión de las dependencias municipales.

- e. El dimensionamiento que se realiza a continuación por dependencia municipal constituye una referencia para desarrollo con grupos alternativos, siempre y cuando se tome en cuenta el literal anterior.

Procuraduría Metropolitana

Equipo de Desarrollo propuesto

Un coordinador
Un experto en procesos
Seis programadores expertos
Un documentador

Equipo contraparte del MDMQ

Un coordinador general del proyecto.
Los dueños de cada proceso, con poder de decisión formalmente designados conforme se avance en la programación.
Un informático con conocimiento y acceso a los programas de la dirección de Avalúos y Catastros que generan información que se necesita en los procesos.

Tiempo de desarrollo

15 meses *aproximadamente*.

Recursos informáticos e infraestructura necesaria:

Seis Computadores con procesador Dual Core, 1GB en RAM, 80 GB en disco duro.
Cada computador debe tener acceso directo a la red del MDMQ.
Cada computador debe tener acceso directo al software del MDMQ, que se compone de:
SKELTA



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Infopath

Sharepoint

Active Directory

Office 2003 service pack 2

Internet Explorer 5.

Una impresora

Un scanner

Un espacio de oficina de uso exclusivo para este proyecto, donde se encuentren los computadores y sea de fácil acceso para los dueños de los procesos de la Procuraduría.

Cronograma

A continuación se presenta un cronograma realizado sobre la base de este dimensionamiento. Se debe tomar en cuenta que el orden y la concurrencia de desarrollo de los procesos constituyen una alternativa. En este cronograma se asignan tres grupos de trabajo que se reparten el desarrollo de los flujos. Cada grupo está conformado por dos programadores expertos. Para ciertos procesos mínimos y pequeños se re-asignan los grupos y queda un programador para cada proceso. El documentador trabaja en los tres grupos a la vez, al igual que el experto en procesos y el jefe de proyecto.

Consideración general

No se toma en cuenta el desarrollo de interfases, porque actualmente en la Procuraduría el único programa informático involucrado directamente con la información necesaria para los flujos es un programa de registro realizado en FoxPro. Tampoco se toman en cuenta los procesos que ya fueron desarrollados por el equipo de la PUCE a modo de prototipo.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.2.- RECURSOS HUMANOS

5.2.1.- MISIÓN

Es un órgano de gobierno que actúa como facilitador de los esfuerzos de la comunidad en la planificación, ejecución, generación, distribución y uso de los servicios que hacen posible la realización de sus aspiraciones sociales

5.2.2.- FUNCIONES BÁSICAS

- Realización de Informes y Estudios Técnicos
- Aplicación del Subsistema Evaluación del Desempeño.
- Administración del Plan Carrera.
- Selección ingresos de personal mediante publicación en prensa
- Información para Planes de Capacitación dentro del MDMQ

Sin embargo al momento de realizar una síntesis a nivel general dentro de la dependencia de Recursos Humanos, se pudo notar ciertas observaciones que consideramos importantes al momento que se decida implementar una automatización de flujos de Procesos; a la vez se planteó el diseño de formularios informáticos que posteriormente nos servirán como cierta estrategia para facilitar la automatización.

Es por eso que hemos clasificado en 3 aspectos fundamentales las observaciones y estrategias a seguirse para una posterior implementación de flujos de procesos:

- 1.- Aspectos a nivel de Procesos.
- 2.- Aspectos a nivel Tecnológico.
- 3.- Aspectos de Distribución entre Tiempo y Recursos Informáticos



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.2.3.- ASPECTOS A NIVEL DE PROCESOS

- A pesar de que la Dirección de Recursos Humanos elabora anualmente su planificación, no existe definido un proceso formal para realizar esta actividad.
- Es indispensable la creación, de un instructivo donde se incluyan las políticas, procedimiento y plazos para la legalización de ingreso de personal
- Debido a la similar naturaleza de varios procesos que implicar la legalización de múltiples tipos de acciones de personal, se sugiere dentro de la mejora la unificación de algunos procesos.
- Es importante que se establezca una normativa que obligue a las distintas dependencias municipales a la entrega de información frecuente y oportuna debido a que esto permitiría coordinar acciones preventivas más eficaces.
- La gestión de la documentación es común a todos los procesos de la Dirección de Recursos Humanos, por lo que se han diseñado procesos que facilitan el flujo de la documentación tanto al momento de su ingreso, como de su despacho.
- Dentro de cada proceso se requerirá de la elaboración de instrumentos de evaluación, mismos que han de apuntar a la verificación del cumplimiento de las competencias requeridas en cada cargo. Todos los actores dentro del proceso deben ser capacitados en el uso de sus instrumentos.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.2.4.- ASPECTOS A NIVEL DE TECNOLÓGICO

Paralelamente a las actividades relacionadas con el levantamiento de los procesos de la Dirección de Recursos Humanos, se identificó la situación actual referente a la Tecnología Informática de esta dependencia.

De acuerdo al levantamiento de Información realizado, se pudo obtener los siguientes datos por cada una de las unidades existentes. La información que se presenta a continuación describe las características de los computadores al momento de levantamiento de esta información.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



APELLIDOS	NOMBRES	Tipo	Hardware	Memoria	SO	Observaciones
ZUMARRAGA DUQUE	MARCELO	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
ZUMARRAGA DUQUE	MARCELO	Laptop	IBM-ThinkPad	128 RAM	Windows 2000 Pro	
TAPIA	MARCO	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	128 RAM	Windows 2000 Pro	Actualizar memoria, minimo 512,
VEGA JAIME	PATRICIO	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	266 RAM	Windows 2000 Pro	
FALCONIDAVALOS	PABLO	PC	Intel P4	266 RAM	Windows XP SP 2	
AMAQUINA MASABANDA	MONICA ELIZABETH	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
MONCAYO BARRIGA	LIBIA TERESA					No Requiere
LOAIZA ROGEL	LUIS AMABLE	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
CABEZAS	PATRICIA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
CORREA SILVA	CLEOTILDE	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
OLA VIZUETE	SYLVIA DEL CONSU	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
ROMERO TORRES	LOURDES	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
REGALADO	MONICA	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
MOLINA MORALES	NELLY ALEXANDRA	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
URBINA GARCIA	GLORIA SUSANA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
SANI GARZON	ELVA BEATRIZ	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
GALLARDO PAZMINO	MARTHA ELENA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
OLALLA ARTIEDA	MILTON MARCEL	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
HINOJOSA BETANCOURT	GALO PATRICIO	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
CASTRO RUEDA	SONIA DEL PILAR	PC	IBM-PC300	64 RAM	Windows 95	Reemplazar Maquina
GODOY PROANO	DIEGO EDISON	PC				No Requiere
RAMIREZ SUAREZ	GUSTAVO RODRI	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



VASQUEZ RODRIGUEZ	XIMENA BEATRIZ	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
MARTINEZ GUEVARA	MARIO	PC	Intel-P4 HP Pavilion a562n	256 RAM	Windows XP SP1	
ALARCON LARREA	JAQUELINE DEL CONSUELO	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
BENALCAZAR TAPIA	MARTHA PATRICIA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
JARA DELGADO	KLEBER IVAN	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
ZAMBRANO MORALES	RAUL EDUARDO	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
VILLAVISENCIO	ADELAIDA	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows XP SP1	
ALBAN BONILLA	SALOMON PATRICIO	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
GONZALEZ TORO	EDGAR FABIAN	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
GUILLEN SILVA	MYRIAN ELITA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
MENESES PAREDES	EDITH DEL CARMEN	PC	HP Vectra VE	32 RAM	Windows 95	Reemplazar Maquina
HINOJOSA BETANCOURT	MARGARITA DEL PILAR	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	El usuario se xambio a la zona Sur
AGUIRRE ZAPATA	ASTRID NOEMI	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
DELGADO AYALA	FAUSTO ANIBAL	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows XP SP1	
PUERTAS CALDERON	LUIS ALFONSO	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
PUERTAS CALDERON	LUIS ALFONSO	PC	HP Vectra VE	32 RAM	Windows 95	Reemplazar Maquina
		PC	HP Vectra VE	32 RAM	Windows 95	La maquina no se encuentra asiganada a ningun usuario, Reemplazar Maquina



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



TOAPANTA GUAMBI	ALVARO HERNAN	PC	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Pro	
TOAPANTA GUAMBI	ALVARO HERNAN	SERVIDOR	X86 Family 6 Model 1 stepping 7 AT/AT COMPATIBLE, 4 GB en Disco	64 RAM	Windows NT SO	Se recomineda un servidor con mejores características
TOAPANTA GUAMBI	ALVARO HERNAN	SERVIDOR	Intel-P4	256 RAM	Windows 2000 Server	Es un PCs
CASTILLO BAUTISTA	MARLON IVAN	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	El usuario se cambio de direccio, actualmente la maquina se encuentra en Nomina y Roles
NARVAEZ DURAN	ANA LUCIA	PC	Intel-P4 HP dc 5100	512 RAM	Windows XP SP 2	
CORRAL NEIRA	FABIOLA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
ALMEIDA ALMEIDA	JORGE FABIAN	PC	Intel-P4 HP Pavilion a562n	256 RAM	Windows XP SP1	
ENRIQUEZ GRANIZO	CARMELA CLEMENCIA	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
INSUASTI AVALOS	TELMO CRISTOBAL	PC	Intel-P4 HP Pavilion a562n	256 RAM	Windows XP SP1	
MORALES BRAVO	MARIA DE LOURDES	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	
DOMINGUEZ PUCHA	DIANA MONZERAT	PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



		PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	Esta maquina pertenecia a un usuario que actualmente no se encuantra en recursos humanos y esta utilizada para trabajos de pasantia
		PC	IBM-Intel-P4 Net Vista	512 RAM	Windows 2000 Pro	Esta maquina pertenecia a un usuario que actualmente no se encuantra en recursos humanos y esta utilizada para trabajos de pasantia
		PC	X86 Family 6 Model 1 stepping 7 AT/AT COMPATIBLE, 4 GB en Disco	128 RAM	Windows 98	Esta maquina sirve de servidor de impresión
		PC	Intel Pentium III	64 RAM	Windows ME	Esta maquina sirve de servidor de impresión



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Las necesidades de equipos y programas se las hizo sobre la base de los requerimientos mínimos necesarios para automatizar con SKELTA los procesos de las dependencias municipales, esto es:

- f. Computador Pentium IV, 512MB en RAM, 20GB en disco.
- g. Office 2003 con Service Pack 2.
- h. Acceso a red municipal
- i. Infopath, Internet Explorer 5
- j. Impresora

Existen algunos pedidos puntuales de la dependencia que no fueron tomados en cuenta porque no se relacionan directamente con los requerimientos para el funcionamiento y uso de los flujos de procesos con SKELTA.

La información agregada se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	ITEM	NÚMERO	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Recursos Humanos	Servidor	1	Cambiar	Pentium Dual Core, 2GB RAM, 200GB HD
	Computadores	3	Adquirir	Pentium Core Duo, 1GB RAM, 120GB disco, 128 Video no compartido
	Office 2003, service pack 2, Infopath, Internet Explorer 5.	Todas las 52 computadoras actuales más las nuevas	Verificar si existe la licencia, de lo contrario Adquirir	



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



5.2.5.- ASPECTOS CON RESPECTO AL DISEÑO INFORMÁTICO DE FORMULARIOS

Consideraciones:

- Para el caso de Recursos Humanos se deben tomar en cuenta las mismas consideraciones que fueron mencionadas para la dependencia de Procuraduría Municipal.

5.2.6.- ASPECTOS DE DISTRIBUCIÓN ENTRE TIEMPO Y RECURSOS INFORMÁTICOS

- **Actividades y consideraciones necesarias para el desarrollo informático de flujos de trabajo de la Dependencia de Recursos Humanos.**

Las actividades, sub-actividades y consideraciones que se necesitan realizar y tener en cuenta para el desarrollo informático de cada flujo de proceso son paralelas a las de la Dependencia de Procuraduría Municipal.

- **Cuantificación de Tiempos y Recursos Informáticos**

Consideraciones

1. Requisito indispensable que los flujos de procesos estén aprobados antes de iniciar el desarrollo.
2. **Se cuantifica únicamente el desarrollo informático de flujos de trabajo de los procesos y no su implantación.**
3. La estimación se la realiza de acuerdo a la disposición del MDMQ de utilizar el software de base denominado SKELTA de propiedad del municipio.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



4. Los tiempos y recursos informáticos necesarios dependen del tamaño del proceso, medido en número de actividades administrativas por proceso. De esta manera los procesos se clasifican por tamaño según el número de actividades involucradas:

NOMBRE	NÚMERO DE ACTIVIDADES
MÍNIMO	De 1 a 10
PEQUEÑO	De 11 a 30
MEDIANO	De 31 a 50
GRANDE	De 51 a 80
MEGA	De 81 a 100

5. A continuación se presenta el número de procesos clasificados por tamaño de acuerdo al número de actividades por la dependencia de Recursos Humanos , sobre la base de los procesos mejorados propuestos al MDMQ por la PUCE:

DEPENDENCIA	PROCESOS					
	TOT	Mín	Peq	Med	Gran	Mega
RECURSOS HUMANOS	24	8	16			

- 6.- Con el fin de establecer el número de semanas necesarias para el desarrollo de cada dependencia, se toman en cuenta los **procesos con prioridad 1**, conforme a lo que estableció formalmente cada dependencia del MDMQ, que es:

RECURSOS HUMANOS		
CÓD	PROCESO	ACTIV
P01-01	Planeación Estratégica y Operativa	10 (mín)
P01-02	Presupuestos	11 (peq)



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



P02- 01	Reclutamiento y Selección de Personal	21 (peq)
P02- 02	Legalización de Ingreso de Personal	22 (peq)
P03-01	Evaluación de Desempeño	25 (peq)
P03-02	Capacitación de Personal	9 (mín)
P03-03	Clima Laboral	12 (peq)
P04-01	Movimientos de Personal	23 (peq)
P04-02	Vacaciones y Permisos	18 (peq)
P04-03	Nómina y Roles	16 (peq)
P04-04	Historial Laboral	19 (peq)
P04-05	Liquidación de Haberes de Personal Cesante	4 (mín)
P04-06	Pago de Subsidio de Antigüedad, Educativo y Familiar a Personal Docente	7 (mín)
P04-07	Pago de Viáticos, Subsistencias y Ayudas de Viajes	4 (mín)
P04-08	Sumarios Administrativos	18 (peq)
P05-01	Beneficios Económicos al Servidor	15 (peq)
P05-02	Coordinación del Programa de Medicina Preventiva	12 (peq)
P05-03	Jubilaciones	17 (peq)
P05-04	Prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Ocupacionales	8 (mín)
P05-05	Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	15 (peq)
P05-06	Inspección Análisis y Control del Riesgo	11 (peq)
P05-07	Investigación y Análisis de Accidentes y Enfermedades Ocupacionales	6 (mín)
P06-01	Ingreso de Documentación	10 (mín)
P06-02	Despacho de Documentación	12 (peq)

7.- Para estimar los tiempos de desarrollo de cada flujo de procesos, según el número de actividades involucradas en cada proceso, se tomó en cuenta los siguientes factores:

- a. Las actividades necesarias para el desarrollo informático de cada proceso descritas en la sección precedente: “2. ACTIVIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO INFORMÁTICO DE FLUJOS DE TRABAJO”.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- b. La experiencia adquirida por la PUCE y el MDMQ con el desarrollo del prototipo para los tres procesos de Procuraduría: Recepción, Recursos Jerárquicos y Despacho.
- c. El hecho de que los procesos propuestos (parte del mejoramiento) por la PUCE en términos de gestión administrativa, todavía no están implementados en las unidades del MDMQ.
- d. Que un grupo de trabajo para el desarrollo informático de cada proceso, se integra de la siguiente manera:
 - i. El equipo de desarrollo mínimo se compone de:
 - 1. Un director de proyecto
 - 2. Un experto en procesos
 - 3. Dos programadores expertos
 - 4. Un documentador
 - ii. La contraparte mínima del MDMQ por proceso debe ser:
 - 1. El dueño del proceso, con poder de decisión formalmente designado por el MDMQ, antes de iniciar el desarrollo.
 - 2. Un funcionario de la Dirección de Informática con poder de decisión y conocimiento de los programas informáticos de apoyo que existan en cada una de las unidades.
 - iii. La infraestructura necesaria para cada grupo de trabajo se compone de:
 - 1. Dos computadores con procesador Dual Core, 1GB en RAM, 80 GB en disco duro.
 - 2. Cada computador debe tener acceso directo a la red del MDMQ.
 - 3. Cada computador debe tener acceso directo al software del MDMQ, que se compone de:
 - a. SKELTA
 - b. Infopath
 - c. Sharepoint
 - d. Active Directory
 - e. Office 2003 service pack 2
 - f. Internet Explorer 5.
 - 4. Una impresora
 - 5. Un scanner



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



- e. El grupo de trabajo debe estar formalmente integrado y listo para trabajar antes de iniciar el proyecto, esto es tanto del MDMQ como del equipo de desarrollo, sea interno o externo.

Con estas consideraciones, se estiman los siguientes tiempos de desarrollo por cada tamaño de proceso:

TAMAÑO DE PROCESO	NÚMERO DE SEMANAS DE DESARROLLO
Mínimo	5
Pequeño	8
Mediano	10
Grande	12
Mega	14

8.- Las actividades para el desarrollo informático se distribuyen proporcionalmente en tiempo dependiendo el tamaño del proceso, de acuerdo con el cuadro precedente.

9.- Si se multiplica el número de semanas de desarrollo por el número de procesos, clasificados según su tamaño, se obtiene el siguiente resultado por dependencia:

DEPENDENCIA	PROCESOS										
	MÍN		PEQ		MED		GRAN		MEGA		TOT
	#	Sem	#	Sem	#	Sem	#	Sem	#	Sem	SEM
RRHH	8	40	16	128							168

10.- Esta cuantificación temporal realizada sobre la base de un grupo de trabajo, considera un desarrollo lineal, es decir, un proceso a la vez. Esta cuantificación es una alternativa de desarrollo con un solo grupo de trabajo.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



➤ **Dimencionamiento Recursos Humanos**

Para realizar una cuantificación alternativa por dependencias se toma en cuenta que:

- a. Dentro de cada dependencia municipal existen actividades y procesos concurrentes que pueden involucrar a los mismos actores y pueden ser desarrollados en forma paralela, por varios desarrolladores trabajando al mismo tiempo.
- b. Para el caso de Procuraduría no existen programas y bases de datos ya realizadas para las cuales se necesite realizar programas de interfase.
- c. Exista la disponibilidad de recursos municipales asignados para el proyecto, sean estos: de infraestructura, de acceso, económicos y de personal.
- d. El conocimiento y el grado de involucramiento que poseen actualmente los informáticos de la PUCE de todos los procesos de las dependencias analizadas en este plan. Este es el resultado del trabajo en conjunto entre el equipo de procesos de la PUCE con los funcionarios municipales y el equipo informático de la PUCE, que se ha venido realizando desde el mes de septiembre del año 2006 hasta la fecha. Esto significa que hay un conocimiento previo tanto de los procesos actuales, los procesos mejorados y existe un análisis preliminar en términos informáticos de la gestión de las dependencias municipales.
- e. El dimensionamiento que se realiza a continuación por dependencia municipal constituye una referencia para desarrollo con grupos alternativos, siempre y cuando se tome en cuenta el literal anterior.

Recursos Humanos

Equipo de Desarrollo propuesto

Un coordinador
Un experto en procesos
Seis programadores expertos
Un documentador



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Equipo contraparte del MDMQ

Un coordinador general del proyecto.

Los dueños de cada proceso, con poder de decisión formalmente designados conforme se avance en la programación.

Un informático con conocimiento y acceso a los programas de Rentas que generan información que se necesita en los procesos.

Tiempo de desarrollo

12 meses *aproximadamente*.

Recursos informáticos e infraestructura necesaria

Seis Computadores con procesador Dual Core, 1GB en RAM, 80 GB en disco duro.

Cada computador debe tener acceso directo a la red del MDMQ.

Cada computador debe tener acceso directo al software del MDMQ, que se compone de:

SKELTA

Infopath

Sharepoint

Active Directory

Office 2003 service pack 2

Internet Explorer 5.

Software específico o ambiente de desarrollo de interfases:

PHP, .net, JAVA, etc.

Una impresora

Un scanner

Un espacio de oficina de uso exclusivo para este proyecto, donde se encuentren los computadores y sea de fácil acceso para los dueños de los procesos.



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



Cronograma

A continuación se presenta un cronograma realizado sobre la base de este dimensionamiento. Se debe tomar en cuenta que el orden y la concurrencia de desarrollo de los procesos constituyen una alternativa. En este cronograma se asignan tres grupos de trabajo que se reparten el desarrollo de los flujos. Cada grupo está conformado por dos programadores expertos. Para ciertos procesos mínimos y pequeños se re-asignan los grupos y queda un programador para cada proceso. El documentador trabaja en los tres grupos a la vez, al igual que el experto en procesos y el jefe de proyecto.

ANEXO 2: Flujo de Proceso Mejorado dentro de la dependencia Procuraduría Metropolitana "Patrocinio de Juicios Civiles" y Flujo de Proceso Mejorado dentro de la dependencia Recursos Humanos "Reclutamiento y Selección de Personal"

ANEXO 3: Formulario Agregado "Patrocinio de Juicios Civiles" y Formulario Agregado "Reclutamiento y Selección de Personal"

ANEXO 4: Formulario Desglosado "Patrocinio de Juicios Civiles" y Formulario Desglosado "Reclutamiento y Selección de Personal"



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

Conclusiones

En base a la metodología establecida dentro del convenio entre la PUCE y el MDMQ para el Proyecto de Mejoramiento de Procesos , se pudo llegar a las siguientes conclusiones :

- Las actividades desarrolladas previamente a realización de los talleres de levantamiento de los procesos fueron: la capacitación en la metodología de procesos, taller con los funcionarios directivos de la Dirección de Recursos Humanos, permitieron establecer el cronograma de trabajo; además de, incentivar y motivar a los funcionarios para el cambio organizacional.
- Una vez aprobada la estructura por procesos, que es el objeto del convenio contratado, se debe ubicar y redistribuir al personal, según las actividades que se determinan dentro de cada proceso y las competencias exigidas.
- Ha faltado apertura por parte de algunos funcionarios del MDMQ con respecto a la estrecha relación que existe entre la automatización y el cambio en toda la estructura interna en cada una de las dependencias del MDMQ.
- Es importante destacar que todos los procesos mejorados cumplen plenamente con las disposiciones legales, razón por la cual en algunos casos las mejoras dentro de los procesos no reflejan mayor cambio con respecto a los procesos actuales.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**

- La Tecnología Informática tanto de la Procuraduría Metropolitana como la de Recursos Humanos no es la adecuada para el funcionamiento óptimo del Workflow Skelta.
- No existe una política clara sobre el movimiento y destino de los trámites dentro de las dos dependencias; y, al no existir dicha política, se la viene ocupando de manera arbitraria por persona particulares.
- Debido al enorme cúmulo de conocimientos técnicos obtenidos por parte del equipo informático de la PUCE, se enriqueció una disciplina con una filosofía práctica al momento del levantamiento de procesos, un enfoque interdisciplinario y una metodología de cambio para reordenar estructuras, objetivos y evolucionar los sistemas, sean un país, una empresa, un producto, persona u organización.
- En el transcurso de esta fase de trabajo conjunto, entre el equipo de administradores y el equipo informático se pudo palpar cierto grado de diferencias y a la vez similitudes, con respecto a las técnicas de mejoramiento de procesos, por el enfoque sistémico de la formación de un Ingeniero en Sistemas.

Recomendaciones

- Primeramente es importante fortalecer la comunicación entre diferentes dependencias funcionales del MDMQ y entidades externas, es necesario el establecimiento de convenios con otras unidades e instituciones para el acceso a la información.
- Las definiciones reales de interrelación de información están establecida, de tal manera que las entidades con cuales se establece el



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

intercambio de distinta información, constan en los procedimientos y caracterizaciones de los procesos.

- La comunicación interna debe realizarse vía intranet la cual debería ser creada e implementada, para esto es necesario capacitar todo el personal en el uso de la herramienta.
- La implementación del proyecto de mejoramiento “Digitalización de Documentos para manejo de trámites activos”, permitirá dar mayor seguridad en el manejo de la documentación y agilizará todos los trámites.
- La propuesta de implementación de la automatización de flujos de procesos debería, exige una sola y única Base de Registro y Avance de Trámite; se mejoraría de manera contundente el control en la entrega y recepción de documentos.
- De acuerdo al levantamiento tecnológico analizado en las dependencias de procuraduría y recursos Humanos, se debería dotar de herramientas y equipos informáticos actuales para una posterior automatización y capacitar sobre su uso.
- Se debería concienciar e involucrar en el mejoramiento de los procesos a los clientes internos y externos del MDMQ, así como determinar necesidades de apoyo tales como el envío de información de cualquier tipo de trámite a través de un correo electrónico.
- Ejecutar los convenios establecidos para acceder a una información confiable y actualizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios, en este caso los ciudadanos dentro de los parámetros que se necesiten para saber el estado de cualquier trámite dentro del MDMQ.



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE: PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS

- Se debería implantar nuevas políticas de seguridad con respecto a los usuarios dentro de cada dependencia.
- Para una futura automatización de los flujos de procesos se recomendaría personalizar la relación entre desarrolladores de la automatización y los actores del proceso, con el fin de que el producto final cubra todas las necesidades y este se adapte de mejor manera con los actores.
- En base a la experiencia obtenida en la primera fase del convenio entre el MDMQ y la PUCE se recomienda, contemplar dentro de un futuro acuerdo para automatizar los flujos de procesos, la realización de talleres para evaluar los avances, teniendo en cuenta que la participación de los involucrados en el flujo debe ser de carácter obligatorio.
- La automatización de los flujos de procesos conlleva un nivel de detalle más profundo, por lo que, se recomienda que las personas que tengan a su cargo el desarrollo de dichos flujos realicen una labor de campo previa al desarrollo.
- La Aplicación de Técnicas y Herramientas para modelar, gestionar y optimizar los procesos de negocios, deben ajustarse al tipo de workflow que se va a implementar en la empresa. El no hacerlo implicaría una serie de trabas en el normal desarrollo de la automatización.



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE:
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Active Directory.- herramientas microsoft *Pag.85, 88, 104, 107*

C

CORPAQ.- Corporación Aeropuerto Quito *Pag. 33*

Cúmulo.-conjunto de cosas sin orden unas encima de otras. *Pag. 110*

D

Depuración de flujo.- Limpiar, purificar un flujo de proceso. *Pag. 77*

E

EMSAT.- Empresa Metropolitana de Servicios y Administración de Transporte *Pag. 33*

EMASEO.- Empresa Metropolitana de Aseo *Pag. 33*

EMAAP-Q.- Empresa Metropolitana de Agua Potable – Quito *Pag. 33*

F

FONSAL.- Fondo de Salvamento *Pag. 33*

Factibilidad.- Posibilidad de hacer. *Pag 32*



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



H

Habeas Data.- Es una Garantía Constitucional contenida en el Art. 94 de La Constitución Política de la República, que protege el derecho a la información personal, a la intimidad, honra, honor y buena reputación de las personas *Pag. 32, 82*

Habeas Corpus.- Es una garantía que establece La Constitución Política de la República para proteger el derecho a la libertad personal de los ciudadanos *Pag.36, 34*

I

Inducción.-Instigar, persuadir, mover a alguien. *Pag 36, 37*

Infopath.-herramientas microsoft *Pag. 4, 71, 72, 77, 85, 88, 99, 104, 107*

ICAM.- Instituto de Capacitación Municipal *Pag. 2, 7, 20, 23, 29, 32, 33, 79, 80, 100*

Inbox.- Bandeja de entrada de los mensajes pendientes de leer *Pag. 23*

M

MDMQ.- Municipio Distrito Metropolitano de Quito. *Pag. 1, 2, 4, 6, 40, 41, 75, 78, 79, 80, 81, 84, 85, 87, 88, 90, 100, 101, 102, 103, 104, 107, 109, 110, 111, 112*



PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS



N

Normativa Vigente.- Leyes que se encuentran vigentes durante un régimen municipal *Pag.28, 30, 31, 32, 33*

O

On-Line.- Fuera de Linea *Pag. 22*

P

Prospección.- Exploración de posibilidades futuras basada en indicios presentes. *Pag 36*

Ponderación.- Atención, consideración, peso y cuidado con que se dice o hace algo. *Pag 38*

R

Regimen Municipal.- Conjunto de normas que gobiernan o rigen las actividades dentro del municipio distrito metropolitano de quito. *Pag. 42*

S

Skelta.- Es una de las principales empresas de informática de la India, con asiento en Bangalore, y se especializa en amplias soluciones de Workflow
Pag. 4, 71, 75, 76, 77, 79, 80, 85, 88, 99, 100, 104, 107, 110



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



Sharepoint. Productos y Tecnologías permite la colaboración conectada y sencilla a través de la organización - *Pag. 4, 78, 85, 88, 104, 107*

U

UOST.- Unidad Operadora del Sistema Trolebús *Pag. 29*

V

Viabilidad.- Condición del camino o vía por donde se puede transitar. *Pag 33*



**PROYECTO DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL
MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO EN LAS DEPENDENCIAS FUNCIONALES DE
PROCURADURIA Y RECURSOS HUMANOS**



FUENTES Y BIBLIOGRAFÍA:

- Presentación en Power Point del Curso SAP Bussines WorkFlow [RG-05]
- <http://ar.geocities.com/managementensalud/Boletines/04/Boletin04.htm> [RB-01]
- MDMQ - Presentación Técnica (1).ppt [RB-01]
- <http://www.iitgroup.com/> [RB-01]
- Procuraduría Metropolitana [RB-02], [RG-06]
- Dirección Metropolitana de Recursos Humanos [RB-03], [RG-07]
- Equipo Informatico de la PUCE que participo en el Proyecto De Mejoramiento De Procesos Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito [RG-01], [RB-04], [RB-05], [RB-06], [RG-08]
- Christian Arcos Muñoz y Fabricio Jara Cazorla [RG-02], [RG-03], [RG-04], [RG-09], [RG-10]
- www.quito.gov.ec